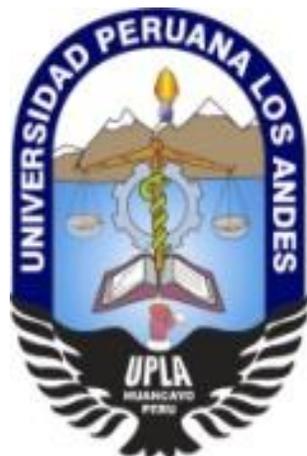


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad de la  
Empresa de Transportes “TAURUS CIA S.A.” 2018**

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Fabián Yauri Jackeline Rossmery

Bach. Salomé Casas, Néstor Enrique

Asesor : Mg. Verástegui Velásquez Graciela Soledad

Línea de Investigación: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y culminación: 2018 – 2020

**Huancayo – Perú**

**2021**

### **Dedicatoria.**

*Dedicamos este trabajo a Dios por darnos la vida y la oportunidad de conocer a hermosas e importantes personas que nos ayudaron en nuestro desarrollo personal y profesional.*

*A nuestros padres y familiares por habernos apoyado incondicionalmente en el camino de perseguir nuestros sueños y brindarnos su amor infinito.*

*Jackeline y Néstor.*

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecemos a la Universidad Peruana Los Andes como nuestra alma mater por acogernos en sus aulas.

De la misma forma a nuestros docentes universitarios por la paciencia y apoyo que nos brindaron, gracias a sus enseñanzas, consejos y comentarios pertinentes y acertados es que se hizo posible la culminación de este reto personal y profesional.

De modo especial agradecemos a la Empresa de Transportes por permitirnos realizar el presente trabajo de investigación.

**Los Autores**

## **Introducción**

La investigación tiene el título Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad de la Empresa de Transportes “TAURUS CIA S.A.” 2018, cumple los lineamientos que señala el Reglamento de Grados y Títulos y cumple con el consentimiento expreso por parte de la empresa de transportes para realizar el trabajo de investigación.

Toda organización necesita trazar un camino claro que permita alcanzar las metas, en tal sentido interviene la planificación estratégica como herramienta de gestión, el cual diseña el camino que debe recorrer como organización y sobre todo demostrando calidad. En tal sentido la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.”, por los años de permanencia en el mercado, la dirección pretende seguir con la rutina de solo contratar unidades y cumplir la ruta de transporte, sin darse cuenta que es imprescindible emplear estrategias organizacionales para seguir vigente en el rubro, así mismo la gestión de la calidad como conjunto de acciones para evitar errores o desviaciones en el proceso del servicio que brinda la empresa.

El estudio se trata de demostrar la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad, teniendo el siguiente contenido:

Primer capítulo describe la realidad problemática, la formulación del problema general siendo: ¿Cuáles la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018?, en el mismo capítulo se plantea el objetivo del estudio: Establecer la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad dela empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018.

El segundo capítulo considera el marco teórico considerando tres apartados importantes como son: los antecedentes de estudios, las bases teóricas y el marco conceptual.

En el capítulo tres se toma en cuenta la hipótesis planteada por el investigador siendo: Existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018. Por otro lado, se considera las variables de estudios. En el cuarto capítulo se considera la metodología de estudios donde se menciona el tipo de investigación, así como el nivel de estudio, el diseño de investigación y las técnicas de recolección de la información.

Como quinto capítulo se considera los resultados con la descripción de las variables y dimensiones de estudios, así como contrastación de las hipótesis. En seguida se considera la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones.

Por último, contiene las referencias bibliográficas y anexos.

Los Autores.

## Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Contenido .....	4
Contenido de tablas.....	8
Contenido de figuras.....	9
Resumen/Abstract.....	10
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Delimitación del problema.....	14
1.3. Formulación del problema.....	14
1.3.1. Problema General.....	14
1.3.2. Problema (s) Específico (s).....	14
1.4. Justificación.....	15
1.4.1. Social.....	15
1.4.2. Teórica.....	15
1.4.3. Metodológica.....	15
1.5. Objetivos.....	16
1.5.1. Objetivo General.....	16
1.5.2. Objetivo(s) Específico(s).....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales).....	17
2.2 Bases Teóricas o Científicas.....	23
2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	41
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS.....</b>	<b>44</b>
3.1. Hipótesis General.....	44
3.2. Hipótesis específica.....	44
3.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	44
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....</b>	<b>46</b>
4.1 Método de Investigación.....	46

4.2. Tipo de Investigación.....	47
4.3. Nivel de Investigación.....	47
4.4. Diseño de la Investigación .....	48
4.5. Población y muestra .....	48
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	49
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	50
4.8. Aspectos éticos de la Investigación .....	50
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</b>	<b>51</b>
5.1 Descripción de resultados .....	51
5.2 Contratación de hipótesis.....	61
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>69</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>81</b>
Matriz de consistencia .....	82
Matriz de operacionalización de las variables .....	82
Matriz de operacionalización del instrumento .....	83
Confiabilidad y validez del instrumento .....	87
Instrumento de investigación y constancia de su aplicación .....	85
La data de procesamiento de datos.....	90
Consentimiento informado.....	93
Fotos de la aplicación del instrumento .....	94

## Contenido de tablas

Tabla 1: Población de la empresa TAURUS .....	49
Tabla 2: Variable Planificación Estratégica .....	51
Tabla 3: Dimensión Análisis Ambiental .....	52
Tabla 4: Dimensión Formulación de Estrategias .....	53
Tabla 5: Dimensión Implementación de Estrategias.....	54
Tabla 6: Dimensión Evaluación y Control.....	55
Tabla 7: Variable Gestión de la Calidad .....	56
Tabla 8: Dimensión el Plan.....	57
Tabla 9: Dimensión Desarrollar .....	58
Tabla 10: Dimensión Comprobar .....	59
Tabla 11: Dimensión Actuar .....	60
Tabla 12: Correlación de Planificación estratégica y gestión de la calidad.....	62
Tabla 13: Interpretación de correlación .....	62
Tabla 14: Correlación de análisis ambiental y gestión de la calidad .....	64
Tabla 15: Correlación formulación estratégica y gestión de la calidad .....	65
Tabla 16: Correlación implementación estratégica y gestión de la calidad.....	67
Tabla 17: Correlación evaluación y control y gestión de la calidad .....	68

## Contenido de figuras

Figura 1: Dimensiones de la planificación estratégica .....	36
Figura 2: Variable Planificación Estratégica.....	51
Figura 3: Dimensión Análisis Ambiental .....	52
Figura 4: Dimensión Formulación de Estrategias .....	53
Figura 5: Dimensión Implementación de Estrategias .....	54
Figura 6: Dimensión Evaluación y Control .....	55
Figura 7: Variable Gestión de la Calidad.....	56
Figura 8: Dimensión el Plan .....	57
Figura 9: Dimensión Desarrollar.....	58
Figura 10: Dimensión Comprobar.....	59
Figura 11: Dimensión Actuar.....	60

## Resumen

Actualmente en el Perú las empresas consideran importante planificar a corto, mediano y largo plazo, pero no logran cumplirlo ya que hace falta aplicar herramientas como estrategia para alcanzar posicionamiento, el rubro de transportes no es ajena a esto, hay evidencias que las negligencias administrativas son transmitidas en el servicio a los usuarios llamados clientes. Esto lleva a la formulación del problema de la investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018?, conduciendo a plantear el propósito de la investigación como es de establecer la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018. La hipótesis planteada es, existe relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes y servicio múltiples “TAURUS CIA S.A.” en el 2018. La investigación se desarrolló tomando en cuenta una investigación básica, en un nivel correlacional y con un diseño no experimental, transversal. Con una población de 80 involucrados con la empresa de transportes, contando como instrumento el cuestionario. En cuanto a los resultados se obtuvo que se afirma a un nivel de significancia de 0.015 siendo menor a 0.05 y considerando que  $r=+0.270 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de Transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.

Palabras claves: Planificación estratégica, la gestión de la calidad.

## **Abstract**

Currently in Peru, companies consider it important to plan in the short, medium and long term, but they are not able to comply since it is necessary to apply tools as a strategy to achieve positioning, in the transportation sector it is not alien to this, there is evidence that administrative negligence are transmitted in the service to users called clients. This leads to the formulation of the research problem: What is the relationship between strategic planning and quality management of the TAURUS CIA transport company in 2018 ?, leading to the purpose of the research as it is establish the relationship that exists between strategic planning and quality management of the TAURUS CIA transport company in 2018. The hypothesis raised is, there is a direct and significant relationship between strategic planning and quality management of the TAURUS CIA transport company in 2018. The research was developed taking into account basic research, at a correlational level and with a non-experimental, cross-sectional design. With a population of 80 involved with the transport company, counting the questionnaire as an instrument. Regarding the results, it was obtained that it is affirmed at a significance level of 0.015 being less than 0.05 and considering that  $r = 0.270 > r = 0.221$ , there is a weak positive correlation between strategic planning and quality management of the TAURUS CIA transport company in 2018.

**Keywords:** Strategic planning, quality management.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

A nivel internacional la planificación estratégica se dirige principalmente a los aspectos del ambiente externo de una organización y son los usuarios finales, acciones que corresponde al corto plazo es por ello que se habla de estrategias lo que lleva a una programación de actividades, elaboración de un presupuesto para llevarlas a cabo, lo que genera metas y compromisos internos necesariamente. (Armijo, 2009).

Así mismo la gestión de la calidad es un aspecto que todas las organizaciones consideran para controlar los procesos que se requiere para garantizar la calidad interna y luego demostrarlo en el servicio que brinda, sin ello se puede decir que la empresa no es competitiva en el mercado exigente que actualmente existe.

En nuestro país un objetivo nacional es el desarrollo de toda la sociedad peruana, por lo tanto se plantea las condiciones de su territorio y la relaciones económicas y políticas teniendo en cuenta lo que proponen organismos internacionales, es por ello que la planificación se descentraliza a las regiones y a los entes locales conformada por toda entidad u organización conformante de la producción nacional proponiendo estrategias de planificación particulares para logros de metas también particulares. (CIES, 2015)

Actualmente en el Perú las empresas consideran importante planificar a corto, mediano y largo plazo, pero no logran cumplir ya que hace falta aplicar herramientas como estrategia para alcanzar posicionamiento, el rubro de transportes no es ajena a esto, hay evidencias que las negligencias administrativas son transmitidas en el servicio a los usuarios llamados clientes.

En tal sentido no existe una buena gestión de calidad, tal como indica los medios de investigación periodístico como es RPP (06 de julio de 2017) que a la letra dice: Solo el 1% de las empresas en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad. El estudio revela la necesidad de convencer a las restantes de que ir por el camino de la competitividad y la calidad es actualmente el éxito de toda organización. Así revelo en el economista Walter Ramírez, jefe de la Oficina de Estudios Económicos del Instituto Nacional de Calidad (INACAL), durante un foro nacional “Cruzada por la Vida y la Seguridad de los Productos y Servicios”.

En nuestro medio se ha podido notar que hay nuevas empresas de transporte regidas por los mismos dispositivos legales y normas municipales que la empresa Taurus, por la aparición de nuevas empresas de transporte urbano, hace pensar a los empresarios en quitar acada uno de ellos del camino por medio de la competencia desleal con buses piratas que evadiendo impuestos y el pago mediante planillas a sus trabajadores suelen ofertar el servicioa bajos precios, que es lo que algunos clientes consideran para su decisión final sin pensar y analizar que internamente no cuentan con una activa y acertada planificación estratégica, a esto la empresa Taurus debe considerar como punto de partida para el posicionamiento en el mercado, planificar estratégicamente traduciendo la misión, visión a resultados tangibles como es la gestión de la calidad, partiendo del análisis FODA que cuenta la empresa, documento que se consideró en la investigación y que consta en la sección anexos.

El ingreso se ha reducido en un 20% entre el 2016 y 2017 lo que hace a la empresa vulnerable y con una necesidad de cambios que no se pueden postergar por el bien de la organización.

La realidad problemática mencionada conduce a la formulación del problema general y específicos.

## **1.2. Delimitación del problema.**

### **Delimitación Espacial.**

La investigación corresponde geográficamente a la ciudad de Huancayo, institucionalmente a la empresa de transportes Taurus.

### **Delimitación Temporal.**

La investigación nace desde el diagnóstico para determinar el problema, luego se realizó el proyecto de investigación, para luego llegar al informe final, esto fue en el periodo 2018.

### **Delimitación Conceptual o Temática.**

La investigación considera como variables de estudio la planificación estratégica y la gestión de la calidad, tomando en cuenta teorías existentes de relevantes autores, para el desarrollo del estudio.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General.**

¿Cuál es la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018?

### **1.3.2. Problema (s) Específico (s).**

- 1) ¿Qué relación existe entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018?
- 2) ¿Qué relación existe entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018?

- 3) ¿Qué relación existe entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018?
- 4) ¿Qué relación existe entre la evaluación y control, y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018?

### **1.3. Justificación.**

#### **1.4.1. Social.**

Las teorías llevadas a la práctica en esta investigación permite a los actores directos tomar decisiones que beneficien de manera directa a los usuarios de la empresa que es la parte social de esta investigación y la razón de ser de toda empresa constituyendo el efecto multiplicador de todo estudio puesto en práctica.

#### **1.4.2. Teórica.**

El planeamiento y la calidad son conceptos que van de la mano siendo el planeamiento estratégico un tema de actualidad que se inicia en el ámbito internacional y que ya en nuestra ciudad son temas de necesidad actual dada la libre competencia del mercado nacional donde existen muchos ofertantes y demandantes, donde cada quien gana su propio espacio mediante estrategias privadas.

#### **1.4.3. Metodológica.**

Los métodos aplicados en la investigación ayuda a construir instrumentos de medición uno para cada variable lo que contribuirá a investigaciones posteriores en situaciones similares poder medir el grado de relación existente entre la

planificación estratégica en una organización empresarial y la gestión de la calidad del servicio en un período determinado.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General.**

Establecer la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018.

### **1.5.2. Objetivo(s) Específico(s).**

- 1) Establecer la relación que existe entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018
- 2) Establecer la relación que existe entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018
- 3) Establecer la relación que existe entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018
- 4) Establecer la relación que existe entre la evaluación y control y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales).

##### **Antecedentes Nacionales.**

Guzmán,E.(2017), en su tesis titulada, “*Planificación estratégica y gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016*”. tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. El trabajo que realizo busca demostrar si la planificación estratégica y la gestión de calidad están relacionadas, considerando una investigación de tipo básico, no experimental, correlacional. Llegando a la conclusión que a continuación se nombra:

Primera. Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de calidad, según los resultados del rho de Spearman =0.813, con un grado de correlación positiva fuerte, al cual se rechaza la hipótesis nula y aceptando la alterna.

Segunda. Existe correlación positiva fuerte entre las variables del marco normativo e institucional y gestión de calidad, con un rho de Spearman = 0.875, aceptando la hipótesis alterna planteada.

Tercera. Sobre la segunda hipótesis específica, existe una correlación positiva considerable entre misión, objetivos y gestión de calidad, con un rho de Spearman =0.890, del cual se acepta la hipótesis alterna.

Por último, se comprueba la correlación positiva fuerte entre la visión y gestión de calidad, con el rho de Spearman = 0.856, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.

Gonzales (2016), presenta la tesis con el título “*Características de la gestión de calidad bajo uso de instrumentos normativos de gestión en la micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraza, 2016*”. De la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Siendo de tipo de investigación descriptivo, en cuanto al nivel fue cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, con una población 47 empresas de transporte terrestre. Llegando a las conclusiones siguientes:

Dentro de las características de la gestión de calidad está el uso de instrumentos normativos, que pueden ser dirigidas para las micros y medianas empresas del rubro de transporte terrestre, del distrito de Huaraz son: no cumplen los trabajadores con las funciones establecidas en el ROF. Muchos de los colaboradores tienen el grado académico universitario de egresados y en curso, por lo que conocen de los procesos administrativos y exigen actividades de servicios de acorde al rubro de la empresa.

Los gerentes de la empresa hacen uso de los indicadores de gestión. Además, no consideran requisitos específicos para contratar personal nuevo y también se detectó que muchos de los colaboradores desconocen sobre sus derechos laborales y obligaciones que deben de cumplir, hay deficiencias en los cronogramas de pago lo que ocasiona conflictos internos porque no se cumple lo establecido en el contrato.

Ramírez (2015), elaboró la tesis “*El Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las Instituciones Educativas Públicas del Nivel Primario de Chorrillos-Lima, 2013*”, Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú. Metodológicamente fue,

investigación de tipo cuantitativo, diseño correlacional, muestro no probabilístico, con una población de 94 docentes y 17 trabajadores administrativos.

Sobre los resultados, se obtuvo el 42.9% de porcentaje referente a la dimensión de calidad de gestión, manifestando que el director a veces planifica sus acciones en corto, mediano y largo plazo sobre los requerimientos que se necesita. Sobre la gestión pedagógica y académica, de los encuestado un 46.4% indican que si se está cumpliendo con el plan curricular.

Concluyendo que, los objetivos que se elaboró en el planteamiento estratégico, tienen una relación significativa con la calidad de gestión en instituciones Educativas Publicas del nivel primario en el distrito de Chorrillos.

Ibarra (2012), elaboró la tesis sobre *“Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011”*, para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú, sobre el diseño aplicado fue correlacional causal, y el instrumento usado el cuestionario estructurado.

De los datos analizados, permitió a dar a conocer sobre la eficacia de gestión de calidad en la entidad donde se realizó investigación, con resultados del 65% que afecta los procesos en la gestión sobre planificación, ejecución, control y dirección de las acciones estratégicas, debiéndose realizarse una reingeniería sobre las funciones que se tienen en la actualidad.

Concluye, existe relación significativa media entre las variables planteamiento estratégico y gestión de calidad en la institución educativa, con un T de student de 9.94 señalada en la regla de decisión.

### **Antecedentes Internacionales.**

Barreiros (2012), elaboró la tesis *“Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la Empresa Kawa Motors”*, previa a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas en la Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador, para la metodología las técnicas usadas fueron la observación, entrevistas y análisis de documentos, tipo de investigación básica, de nivel descriptivo, consideró una población de 29 personas. Llega a la siguiente conclusión: La organización requiere implementar el plan estratégico que contribuirá a alcanzar los logros de la institución, contando así con procesos sistematizados, consiguiendo un mejor servicio al cliente. Con este esfuerzo de cambio que se presentará, la empresa será capaz de ofrecer un mejor servicio, con la consigna de satisfacer sus necesidades y por lo tanto se obtendrá la lealtad del cliente.

Álvarez & Burgos (2005), realizaron la tesis sobre *“Análisis estratégico del posicionamiento competitivo de la Empresa de Transportes Jota Ewert y propuestas para el establecimiento de una estrategia comercial”*, para obtener el Título de Ingeniero Civil Industrial con mención en Gestión. Universidad del Bío - Bío. Concepción - Chile. Explica el tesista que es una investigación descriptiva, transversal, no experimental, con una población de 384 encuestados. Concluyendo que se cumplió con el objetivo principal al haberse obtenido los datos necesarios para el conocimiento del nivel actual de posicionamiento de la organización y con esta importante referencia haber establecido una táctica empresarial que incentive el

aprovechar las ventajas en los servicios prestados, incrementando la confianza de los nuevos clientes y ser una opción más para los potenciales usuarios.

Núñez (2014), elaboró la tesis *“Plan estratégico para la Empresa de Servicio de Transporte Urbano Serviagosto S.A en la Ciudad de Quito, basado en la metodología de Balanced Scorecard y enfocado al Sistema de Gestión de Caja Común”*, previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial en la Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolquí – Ecuador.

Llegando a concluir que la empresa cuenta con mayores oportunidades que amenazas, debiendo tener en cuenta como potenciales amenazas la variación de políticas seccionales e implementar nuevas reglas; asimismo las oportunidades más relevantes para sacar ventaja es la de continuar un contrato Municipal. Así también se hizo notorio un número grande de debilidades que tiene la empresa, siendo las debilidades más notorias a disminuir, el no poseer un plan estratégico y tener un nivel bajo de servicio al cliente, mientras que la fortaleza principal son los conocimientos técnicos y administrativos, los cuales conocen todos los trabajadores de la empresa, y ello facilita la adaptación a cambios continuos.

Casco (2013), elaboró la tesis *“Planificación estratégica para la Empresa de Transporte y Turismo “Baños” y determinación estratégica en Marketing para mejorar la rentabilidad disertación de grado”*, para la obtención del Título de Ingeniera Comercial. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito – Ecuador. Sobre la metodología el tipo de estudio fue bibliográfico y de campo, usando como técnica de recolección de datos la entrevista y como instrumento las encuestas.

Sobre los resultados, el 89% de las personas encuestadas, hacen uso de los baños químicos de los buses y el 11% no. El 50% viajan de 3 a 4 veces por semana a diferentes destinos, el 40%

1 o 2 veces por semana, donde el 60% lo realizan por motivos de trabajo y estudio y el 5% solo lo hace por turismo interno.

El 50% de los encuestados menciona, que el servicio del baño de los buses es bueno, 25% excelente y 10% regular. Recomendando que, el personal que labora en la empresa de transporte no está capacitado en temas de atención al cliente, lo que genera molestia al momento de comprar sus boletos de viaje porque no reciben una buena atención de parte de ellos.

Concluyendo que el plan estratégico de marketing se orientó a mejorar la calidad del servicio, el cual se fundamentó en identificar las ventajas de la empresa, así como enfatizar en las áreas deficientes con la meta de optimizarlos.

Mejía (2014), desarrolló el *“Plan Estratégico para la Empresa de Transportes Selevalle”*, para optar el título de Ingeniero de Empresas. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador.

Concluyendo que la empresa materia de estudio cuenta con ventajas y oportunidades que deben ser aprovechadas, a través de ser ejecutada de forma correcta y así conseguir un posicionamiento importante en el mercado de transporte de carga pesada. Así el servicio brindado por la empresa estará regido en esencia a la calidad, por lo que es de importancia hacer énfasis en promocionar y publicitar los servicios para conseguir nuevos clientes. Sobre el punto de equilibrio permite que se determine el lugar preciso en que las ventas igualaran a los costos, así en este proyecto las ventas sobrepasaron a los costos y gastos, y se generó una rentabilidad que favoreció a la organización, esto nos muestra que se cumple con el objetivo

de incrementar el uso de los activos de la empresa para disminuir el costo en servicio y entonces las ventas se incrementan de manera notable.

## **2.2 Bases teóricas o científicas.**

### **2.2.1 Planificación estratégica**

Kotler (2008). Indica que el proceso de mantener y crear coherencia con las capacidades y metas de la organización, es una planificación estratégica. Así mismo prepara el escenario indispensable para implementar los planes anuales que preparan, es decir a largo plazo, por lo cual la planificación es elaborar planes competitivos que aprovechan las oportunidades, en un entorno económico cada vez más cambiante (p. 37).

Así mismo, es evaluar las acciones antes de implantar y así poder tomar las correctas decisiones, hacer uso adecuado de los recursos materiales e inmateriales de la organización, lo cual reduce los niveles de incertidumbre que se puedan presentar en cortos plazos de planificación; la empresa estará más fortalecida y preparada para afrontar contingencia, con la consigna de lograr éxito (p.39).

#### **Ventajas:**

(Porter, 2006) una planificación prevé los problemas y toma de decisiones a tiempo; se detecta a tiempo las oportunidades y amenazas del nivel externo e interno de la organización. Además, se establece las metas y objetivos, con proyección a mediano a y largo plazo, subsanando los errores más comunes que se presentan (p. 36)

### **Desventajas:**

(Porter, 2006) para elaborar un plan estratégico, es importante tener mucho conocimiento sobre su implementación y actualización a los tiempos cambiantes de los nuevos mercados que se presentan; otros de los beneficios es, los resultados serán gratificante, siempre y cuando se haya elaborado de la manera correcta, sin ningún tipo de afectación en los procesos de acción de la empresa; en algunos de los casos hay resiliencia al cambio, pero la adaptación hacia la mejora continua trae excelente resultados (p.36)

### **Pasos de la Planeación Estratégica**

(Porter, 2006) se elabora la misión y visión de la organización, se analiza de manera profunda la situación problemática interna y externa, se añaden nuevos objetivos a los ya diseñados, se implantan estrategias de trabajo sinérgico, entre otros.

Todo plan estratégico se realiza en base a los niveles que representan la organización, cada órgano o departamento tiene sus propias metas establecidas, pero estos completan a todas las áreas comunes y beneficia a toda la empresa, las actividades pueden ser individuales o en conjunto de forma genéricas o simples.

(Porter, 2006) un plan estratégico engloba toda la organización, donde los encargados son los de las más altas gerencias, los periodos deben estar limitadas en plazos de 5 a 10 años como máximo, pero de forma práctica puede reducir la cantidad de años y modificando, por la gran competitividad de los mercados comerciales.

El plan estratégico es flexible y trasladable, en periodos de tiempo se deben modificar y analizar las ventajas y desventajas que ocasiona. Proceso interactivo que involucra a

todos los miembros de la empresa, el compromiso es importante ya que de ello se obtienen los resultados.

Una planificación, es un sistema compuesto por un conjunto de procesos y fases que se tienen que cumplir, las técnicas cumplen un papel importante y estas son el diagnóstico, formulación del plan, la revisión y aprobación, ejecución del plan y evaluación.

Las fases establecidas por Porter son:

**a) Diagnóstico:**

Porter (2006, p.20) el diagnostico se divide, bajo los siguientes aspectos:

Recopilar información, en periodos menores a 5 años, para identificar las causas de los posibles problemas que se presenta, describiéndola detalladamente.

Identificar los problemas comunes que se están presentando en la empresa, las causas y los efectos que ocasionan en el sistema de trabajo, bajo la realidad situacional y coyuntural que pasa la empresa.

El informe final, es el diagnostico de las posibles causas de los problemas, carencias, potencialidades, causas, restricciones, consecuencias y posibles soluciones.

**b) Formulación del plan**

El plan de acción contempla

Definición de objetivos específicos. Son los escenarios reales que se quiere lograr, bajo las formas de trabajo que se tiene que realizar de manera medible y alcanzable.

Fijar metas generales y específicas, cuantificables en plazo de corto, mediano y largo plazo.

Programación de actividades: clasificar e identificar las actividades programadas que se tienen que realizar, para el logro de metas.

Estimación de los requerimientos financieros: realizar el presupuesto anual de la empresa.

#### **c) Aprobación: revisión, ajuste y compromiso**

Porter (2006, pp.22-23) la aprobación es la revisión minuciosa del plan estratégico, se verifican los objetivos y propósitos que se tienen que lograr, se plantean nuevas metas y cronograma de actividades, bajo tiempos establecidos. Si existiera algunos vacíos, se solicita una nueva evaluación del plan estratégico y precisar los objetivos más exactos y realistas.

#### **d) Ejecución**

Es la implantación del plan estratégico de operación; al principio habrá ciertas complicaciones, porque muchos de ellos se demoran en su adaptación o porque no son bien formulados. Un buen líder administrador, debe guiar y explicar de forma correcta y con mucha paciencia los cambios que se están presentando, el trabajo debe ser sincronizado con el uso de los recursos destinados a las nuevas acciones a ser utilizados de manera correcta y ahorrativa.

#### **Proceso de planificación**

(Kotler, 2008) Considera el proceso de planificación como sigue:

### **a) Declaración de la visión**

Es verse en un futuro como organización en un tiempo determinado, lo que se quiere ser y convertirse, es más que nada el ¿qué queremos ser?

La pregunta es la descripción de lo que la empresa quiere llegar a ser, es el futuro de convicción y realista a lograr, el plan estratégico cumple un papel fundamental.

El plan debe ser claro y entendible, de conocimiento específico y actualizado para que no se tenga inconveniente, quien lo elabore debe tener un claro conocimiento técnico y práctico y sobre todo en base a experiencias previas de éxito.

Misión y valores:

Misión es la razón o propósito de la organización, se fundamenta en la pregunta ¿Cuál es nuestra razón de ser?

La pregunta señala el sector al cual pertenece la empresa y sus aspiraciones.

Para formularlos se debe tener claros vínculos entre proveedores, accionistas, clientes, gobiernos, medio ambientes, empleados entre otros.

### **b) Valores Compartidos**

Son los valores que se comparte en el nivel interno de la organización, siendo identificables y característico a la forma de comportamiento. Son formas de actuar que tienen los jefes del más alto nivel hasta la plana operativa.

### **c) Análisis externo de la empresa**

Son los acontecimiento y tendencias que ocurren en el entorno de la organización, principalmente se presentan las amenazas y oportunidades. Su análisis, debe ser bajo enfoque político, social, económico, tecnológico, nuevos mercados etc.

### **d) Análisis interno de la empresa**

Sobre el análisis interno, son acontecimientos que pasan en el seno mismo de la organización, se detectan las debilidades y fortalezas, se evalúan específicamente los aspectos de recursos humanos, contables, sistemáticos, ambiental etc.

## **Generación de estrategias**

Según Reyes (2012) la generación de estrategias se da de las siguientes formas:

- Estrategia ofensiva. Es el análisis estratégico de las oportunidades que se presentan y las fortalezas internas que contribuyen al logro de metas; se aprovecha de situaciones favorables y minimiza los riesgos.
- Estrategia de reorientación. Es la combinación entre debilidades y oportunidades, se aprovecha situaciones del entorno interno.
- Estrategia defensiva. Es actuar ante una amenaza de nivel interno o externo, se apoya en puntos fuertes de acción y sobre sale en tiempos específicos en situaciones negativas que alteran el funcionamiento del sistema de trabajo.
- Estrategia de supervivencia. es la acción de continuar en el mercado competitivo, se replantea todo un plan estratégico o solo se enfoca en puntos específicos que son considerados amenazas de subsistencias.

### **Establecimiento de los objetivos generales**

Son los que definen el rumbo o visión que tiene la empresa, en el mayor de los casos son a largo plazo.

Analizando los aspectos internos y externos, se establecen los objetivos, aprovechando las oportunidades y fortalezas para su pronta adaptación; se debe superar las debilidades y amenazas.

Un objetivo, son las capacidades que logra el conjunto que conforma la organización. Reyes (2002) indica que, son acciones teóricas y prácticas para lograr objetivos, que con la ayuda del análisis crítico y constructivo crea ideas innovadoras de solución aplicables, realizables, para una mejor producción.

### **Diseño, evaluación y selección de estrategias**

Luego de los objetivos generales, se diseña, selecciona y evalúa las estrategias, para el logro de los objetivos

Chinin (2011) menciona que el proceso para diseñar, evaluar y seleccionar estrategias es el siguiente:

Se recaba información de la situación real externo, se evalúa o realiza pericias a nivel interno, se puede modificar la misión según lo requiera la organización.

- Se vuelve hacer estrategias factibles, analizando las áreas que más lo requieren.
- Se evalúa cada estrategia, se identifica las ventajas y se elimina las desventajas a la brevedad posibles.

- Las estrategias a utilizar, son aplicadas según orden de prioridad.

### **Diseño de planes estratégicos**

Un diseño de plan estratégico es un documento que especifica las funciones a realizar, es realista al tipo de empresa y los objetivos son reales, para su implementación y ejecución.

#### **a) Despliegue del Plan Estratégico**

Es el accionar del plan estratégico, con plazos específicos, las responsables a ejecutarlo y controlarlo y por último cumplir con los indicadores de gestión.

El diseño de plan estratégico debe contener lo siguiente:

- Objetivos específicos.
- Metas a lograr con tiempos establecidos
- Dar cargos de responsabilidad
- Prevención del plan estratégico y su modificatoria.

#### **b) Aprobación del plan estratégico**

El responsable a aprobarlos es el encargado legal o representante de la empresa, así mismo, verificado previamente por todos los jefes de áreas funcionales, sin no se cuenta con ninguno de ellos, la gerencia general es quien lo aprueba e implementa.

### c) Seguimiento

Es verificar y controlar las acciones que se realizan del plan estratégico y se añaden nuevos indicadores de gestión.

Los indicadores deben ser eficientes y eficaces, que ayuden a actuar de manera congruente y responsable.

### **Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA):**

Es una herramienta administrativa de análisis interno y externo de la organización.  
(Porter, 2006)

FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Es la forma de diagnosticar y analizar, la realidad situacional de la empresa y requiere de altos grados de precisión para su informe final.

La Matriz FODA, sirve específicamente para realizar estrategias, se combinan los componentes que lo conforman, como la siguiente manera:

- Estrategias FO: combinación de fortalezas y oportunidades para el logro de estrategias.
- Estrategias FA: combinación entre fortalezas y amenazas, para sacar estrategias
- Estrategias DO: sirve para la elaboración de estrategias entre debilidades y oportunidades
- Estrategias DA : Estrategias para reducir las debilidades y evitar las amenazas.

Las estrategias se desarrollan en la matriz MEFE y MEFI, es una útil herramienta que ayuda a crecer, construir y mantener a la organización

Desarrollo de la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)

Según David, F. (2017), cuando se combinan las estrategias de las matrices, los valores más altos, son las que se tienen que poner en acción, en la matriz DOFA, se definen las estrategias y se concentran las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades.

Para realizarlos, se sigue los siguientes pasos:

1. Identificar las oportunidades externas.
2. Hacer una lista de amenazas
3. Encontrar las fortalezas internas de la organización
4. Ubicar las debilidades de la empresa.

Las estrategias a realizar en la matriz DOFA son:

1. Adaptar las oportunidades externas y registrarlas como estrategia.
2. Adaptar las debilidades internas como amenaza y elaborar su estrategia.
3. Adaptar las amenazas externas y realizar su estrategia adecuada.
4. Adaptar las debilidades con estrategias integrales.

Luego de elaborar las estrategias se comparan, para realizar los objetivos que podrían ser la base de una organización más sólida.

## **Dimensiones de Planificación estratégica.**

De las teorías revisadas y analizadas, se tomó en cuenta como dimensiones los elementos básicos que consideran en la administración estratégica los autores que a continuación se cita.

Wheelen, Hunger, (2007), los mencionados toman en cuenta cuatro elementos básicos en la planificación estratégica siendo los siguientes:

### **1. Análisis Ambiental.**

Wheelen, Hunger, (2007) es la evaluación, difusión y vigilancia de la información interna y externa de la empresa, dichos factores determinan el futuro de la organización. Es decir hacer un análisis considerando factores internos y externos que intervienen en la organización, siendo el análisis más usual el FODA, donde se describe las amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas, factores de estrategias organizacionales. (p.11)

- **Ambiente externo.** Se ubican las amenazas en contra de la empresa y no se tiene un control, solo es adecuarse, afrontar las situaciones o realizar planes de acción para sobre salir de ello. Pertenecen más al ambiente social, que operan de forma riesgosa.
- **Ambiente interno.** Considerado las debilidades y fortalezas, se presenta en la empresa, es decir dentro de ella formando los recursos, cultura y estructura de la empresa. Fortaleza es clave para la organización ya que utilizándolas sería una ventaja competitiva.

## 2. Formulación de la estrategia.

Wheelen, T. Hunger, D. (2007), consideran que elaborar planes a largo plazo concentra de manera eficaz las oportunidades y amenazas, tomando como base las debilidades y fortalezas de la organización. Incluye la misión corporativa, objetivos alcanzables, elaboración y aplicación de estrategias y direccionamiento de políticas de trabajo (p. 13)

- **Misión.** Lo que quiere realizar la organización, es lo que pretende proporcionar a la sociedad, ya sea un servicio o producto, es decir el rubro al cual se dedicará, Una declaración de la misión bien concebida define el propósito exclusivo y fundamental que distingue a una empresa de otras del mismo tipo, incluyendo los valores y la filosofía de la organización.
- **Objetivos.** Es el resultado final de las acciones desarrolladas. Se debe establecer como verbos de acción y deben decir lo que se logrará en cierto tiempo. El logro de los objetivos debe dar como resultado el cumplimiento de la misión dela organización.
- **Estrategias.** Plan elaborado de manera escrita y plasmada en ejecuciones de acción, con el fiel cumplimiento de los objetivos y la misión de la empresa, mejorar la ventaja competitiva y bajar los riesgos de ello. Por lo general las empresas consideran estrategias corporativas, de negocios y funcional.
- **Políticas.** Directrices para la toma de decisiones, plasmado en un documento oficial para realizar el plan estratégico para su fiel cumplimiento.

### 3. Implementación de la estrategia.

Wheelen, T. Hunger, D. (2007), las estrategias y políticas se realizan bajo los programas de ejecución, el presupuesto es el principal recurso para su viabilidad, pueden generarse cambios o modificaciones en el transcurso de la ampliación, los sistemas administrativos son los encargados de supervisarlos o modificarlos, las tomas de decisiones son constantes en esta acción. (p.17)

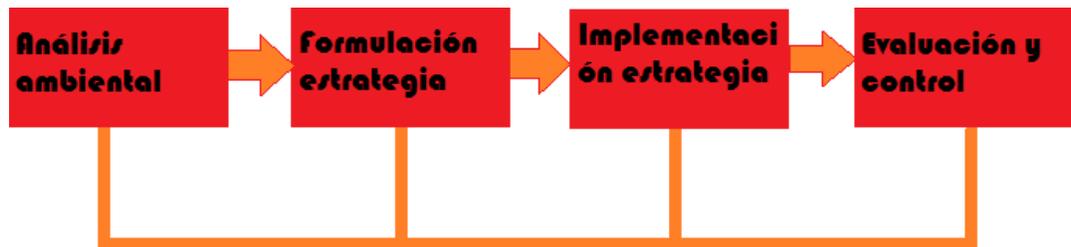
- **Programas.** Actividades programadas, que son necesarios para llevar a cabo un plan de uso único. Hace que las estrategias se orienten hacia la acción. Incluye cambios de la cultura interna de la empresa, cambios en la estructura, inicio de un proyecto de investigación.
- **Presupuestos.** Es en relación al dinero que se maneja en la organización por lo tanto dichos presupuestos no solo se emplea para un plan de acción, para su mayor control se elaboran estados financieros.
- **Procedimientos.** Acciones ejecutables por los operativos, técnicas secuenciales que explican la forma de trabajo de forma individual o colectiva. En el mayor de los casos son enumerados las acciones, en otros codificados.

### 4. Evaluación y control.

Wheelen, T. Hunger, D. (2007), En esta etapa se procede a supervisar las funciones corporativas con resultados finales, que tienen que ser comparados con el rendimiento. Es donde la participación de los niveles jerárquicos, es para que tomen decisiones y fomentar medidas correctivas, estimula todos los procesos, incluso pueda realizarse una reingeniería. (p. 18)

- **Rendimiento.** Es la sinergia de acciones de trabajo, practica administrativa de trabajo en equipo y logro de resultados, su base de medición son las utilidades yel retorno de la inversión. Los administradores constantemente deben hacer informes de rendimiento, para conocimiento de los jefes de mayor jerarquía.

**Figura 1: Dimensiones de la planificación estratégica**



*Fuente: Wheelen, T. Hunger, D. (2007, p. 11)*

### **2.2.2 Gestión de la calidad.**

Según los autores definen gestión de la calidad:

Camisón, Cruz, & González, (2006, p. 211), de acuerdo a los estudios realizados y tomando en cuenta los aportes de muchos autores definen a la gestión de calidad: un conjunto de actividades que obtienen un buen producto, con el uso de técnicas y prácticas, se orienta al cliente, a la organización le sirve como soporte de información necesaria para las prácticas de trabajo sobre las necesidades y la satisfacción, del mercado competitivo.

Consideramos que es importante tener la definición de calidad lo cual indica:

Tarí, (2000, p.26). Calidad son los bienes realizados con las más altas especificaciones que exige un mercado y satisface las necesidades de los clientes; son el input clave para la mejora continua.

A lo largo de nuestra historia se encuentran diferentes definiciones y clasificaciones de la calidad, es así que Camisón, et al. (2006), clasifica orientado al producto, al proceso, a los sistemas, al costo, a la persona y culturalmente, siendo los siguientes:

### **Calidad e Ingeniería**

Camisón, et al. (2006, p.84) la preocupación principal es la calidad del producto; se debe cumplir con ciertas características y especificaciones elaborados previamente por los encargados de la organización. La idea es reducir costos, para que los recursos financieros no exceden en venta a la materia prima y venta. Las inspecciones en la producción están establecidos, del ser el caso de que alguno afecte esta acción, es inmediatamente corregida

### **Calidad y Estadística**

Camisón, et al. (2006, p. 90) es la segunda línea de la investigación, realizada por Walter A. Shewhart. Se orienta en el control de los procesos, problemas en la línea de producción, sin fabricar productos defectuosos, control estricto de las máquinas y el personal que lo manipula. Además, se debe llevar un control estadísticos en caso de sobre producción o mejorar en los cambios de los procesos de acción.

En la década de los 50, se desarrolló las ideas estadísticas y técnicas, teniéndose un error común que lo estadístico soluciona los errores y controle la calidad, es modo referencial sobre lo que se realiza en una organización de fuerza de trabajo y producción.

En esos años, no había una estructura adecuada para manejar las recomendaciones y análisis estadísticos que lo predijera, solo se recurría a mejorar capacidades en los procesos, cambios de materiales, adquirir maquinaria nueva, mayor o menor producción. Las unidades de inspección, no tomaban decisiones, estaban esperando las órdenes de los altos funcionarios, estaban sujetos a las inspecciones de rutina por lo que la calidad del producto bajaba más porque no se atendía en el momento oportuno.

### **Calidad y Recursos Humanos**

Camisón, et al. (2006, p. 105) es cómo lograr la motivación en el personal, a lo largo de los años solo se controlaba su trabajo y cuanto generaba bajo disposiciones. Las ideas recientes son más humanistas y cooperativas porque no se ve al colaborador como una maquina sino como un humano.

Desde el enfoque Taylorista – Fordista, exprime al trabajador de manera física, el esfuerzo mental lo tenían que realizar los altos funcionarios. Taylor separo estas dos ideas, y especificó las funciones que tenían que realizar. El estudio de procesos fue concluido por Henry Ford, ya que fragmenta las formas de trabajo, es más lógico secuencial y se enfoca a las tareas, estandarizadas y provistas de conocimiento. El colaborador se vuelvemás como una secuencia de montaje en el sistema de producción que es altamente sustituible.

## **Calidad y Marketing**

Camisón, et al. (2006, p. 116) herramienta administrativa sobresaliente a mediados del siglo XX, es el estudio para incrementar las ventas a sectores que no son reconocidos, es conocido como economía de servicio, que genera aumento en el capital de la organización. Se puede recurrir a la tercerización empresarial, que otras empresas formen parte del sistema productivo y actividades, lo que ayuda a incrementar la empleabilidad y beneficio país.

### **Sobre las dimensiones de gestión de la calidad.**

En la investigación se consideró la teoría de William Edwards Deming, quien ha tenido mayor influencia en la gestión de la calidad, no solo pensando en las organizaciones manufactureras sino también en prestación de servicios. Por lo cual se considera las siguientes dimensiones:

#### **1. Plan.**

Deming, (1989, p. 143), menciona que en esta etapa las organizaciones definen los problemas y analizan los datos marcando una política para un periodo determinado y con la finalidad de obtener resultados esperados. Así como la identificación de los clientes tomando en cuenta sus necesidades, expectativas, diseñan los procesos y todo el plan debe ser comunicado a los involucrados. Entre los planes a considerar son:

- Identificar objetivos.
- Priorizar los problemas.
- Analizar las causas.
- Planificar acciones correctivas.

## **2. Desarrollar.**

Deming, (1989), al respecto el autor considera que es la acción de llevar a cabo el trabajo planeado, tomando en cuenta que las personas quienes están a cargo del desarrollo de las actividades deben ser adiestrados y conocer las actitudes que han de llevar a cabo. Dicho en otras palabras, es ejecutar el plan contemplando que se debe organizar, dirigir, asignar recursos para la obtención de los servicios que proporciona a los clientes, en este proceso se debe considerar lo que desea el cliente, los servicios deben ajustarse ante sus necesidades y ello genera el grado de satisfacción (p. 144)

Toma en cuenta el autor.

- Implementar acciones de mejora.
- Supervisar la ejecución.
- Medir los resultados.

## **3. Comprobar.**

Deming, (1989), ya al finalizar el proceso productivo o de servicio, se debe evaluar la eficiencia y eficacia, controlando los parámetros e indicadores de funcionamiento. Revisar y analizar los procesos, comparar los resultados con periodos anteriores, modificar las políticas de trabajo, así como los objetivos empresariales, evitando errores y planear acciones correctivas en el menor tiempo posible (p. 144)

Es preciso considerar lo siguiente:

- Diagnosticar a partir de los resultados.
- Evaluar los resultados obtenidos.
- Comparar los resultados con los objetivos planteados.

- Volver a la etapa del plan si no se han obtenido los resultados esperados.

#### **4. Actuar.**

Deming, (1989, p. 145), el autor indica que en base a las conclusiones del paso anterior, hacer un resumen de los actuados, para formular planes de mejora de forma generalizada, introduciéndolo en los procesos o actividades. Es importante considerar los siguientes aspectos.

- Si se hallan errores, replantear el PDCA, con mejoras
- Replantear acciones en los procesos.
- Si se hallan errores insalvables, es mejor abandonar el proceso.
- Retroalimentación y mejora continua
- Tomar decisiones sobre los cambios.
- Formar y entrenar a los vinculados.
- Repetir el ciclo.

#### **2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).**

1. Amenazas: producidas a nivel externo, se puede impedir en los planes estratégicos o reducir sus acciones negativas
2. Calidad: en la obtención de un producto o acción de la más alta eficiencia y eficacia, permite ser comparada hasta modificada.

3. Debilidades: aspectos frágiles, limitan los avances y capacidad de acción en los planes estratégicos
4. Estrategia: nivel cognitivo de diseño, que se enfoca en las metas y objetivos que tiene que lograr una organización, acción y distribución de diferentes tipos de recursos para el logro de resultados.
5. Fortalezas: es la capacidad de tener los recursos, posiciones, ventajas y trabajo en equipo que se diferencia de las demás organizaciones
6. Gestión: periodo en el cual la persona encargada demuestra su trabajo y capacidades para llevar una organización y está constantemente en evaluación.
7. Misión: labor a la que está obligada una persona, comisión o encargo que se confía a alguien.
8. Oportunidades: es el aprovechamiento de situaciones que se encuentran a favor, superan a las ventajas competitivas y hace posible su mejora.
9. Planeamiento: son acciones del proceso que mantiene unido al equipo de trabajo, su enfoque es la misión, visión y las estrategias a resultados realizables.
10. Planificación: plan plasmado en una hoja y ejecutada en acciones conjuntas de trabajo, el fin es el desarrollo económico y objetivo determinado al logro de objetivos, se debe tener criterio científico – teórico.
11. Planificación estratégica: su prioridad es la misión de la organización.

12. Planeamiento estratégico: actividades formales e informales, que tiene una metodología en el proceso de diseño. Incluye un proceso que encierra a todo el sector, es decir el entorno interno y externo para la determinación de los objetivos de corto y largo plazo, identificados según las estrategias definidas y alineadas a la visión y misión del sector.
13. Situación problemática: procesos dentro del sistema, que tiene problemas de realización de actividades, en alguno de los casos son problemas complejos y otros de fácil solución, un buen monitoreo modifica sus acciones negativas.
14. Valoración: Se basa en la internalización de un número de valores determinados que son expresados a través de claves correspondientes en forma de comportamiento. Los logros de esta categoría conciernen a una conducta consistente y estable que permita hacer del valor algo claramente localizable.
15. Valores: conjunto de acciones aprendidos en el desarrollo de la vida de las personas y en el ambiente laboral enseñados y ser modelo de ejemplo para las buenas acciones.
16. Visión: son los anhelos, sueños o logros que quiere tener una empresa. Para poder lograrlo se debe realizar previamente un diagnóstico de los objetivos, deben ser compartidos por todos los trabajadores y aplicados por todos los integrantes, incluyendo los que se encuentran en la alta dirección de la empresa.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General.**

Existe relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018.

#### **3.2. Hipótesis específica.**

- 1) La relación que existe entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad es directa y significativa en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018.
- 2) Existe relación directa y significativa entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018.
- 3) La relación que existe entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad es directa y significativa en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018.
- 4) Existe relación directa y significativa entre la evaluación y control, y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018.

#### **3.3. Variables (definición conceptual y operacional)**

- **Planificación Estratégica.**

**Definición conceptual.**

Kotler (2008). Indica que, planificación estratégica, es elaborar acciones congruentes y coordinados para el logro de los objetivos. Así mismo prepara el escenario indispensable para implementar los planes anuales que preparan. (p. 37)

**Definición operacional.**

La planificación estratégica conduce las acciones de trabajo de la organización, con métodos y técnicas a realizar, con el uso de los recursos de forma adecuada, para lo cual toma en cuenta el análisis ambiental, formulación estratégica, implementación estratégica, para luego evaluar y controlar.

- **Gestión de la Calidad.**

**Definición conceptual.**

“Un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad”.

Camisón, et al. (2006, p. 211)

**Definición operacional.**

El trabajo eficiente y eficaz son resultados clave de valoración para una gestión de calidad considerando como dimensiones el plan, desarrollar, comprobar y actuar.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de Investigación.**

##### **Método General.**

Como método general fue el científico, es cuando se plantea la hipótesis, requiere de un análisis y a partir de estas se formulan deducciones si existe relación, entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.”, si son compatibles con los antecedentes y bases teóricas consideradas, luego fue comprobado con la recopilación de datos que se obtuvo en la investigación, terminando con los resultados.

##### **Métodos Específicos.**

- **Método deductivo.**

Se utilizó el método deductivo porque basado en la determinación del problema, los aportes de conocimiento del marco teórico y la similitud que se pueda encontrar en estos ayudó a plantear la hipótesis general y específicas, para luego llegar a la contratación de las mismas y demostrar si existe relación entre el plan estratégico y la gestión de la calidad de la empresa de transportes Taurus CIA S.A.

- **Método inductivo.**

Con este método se trata de llegar a conclusiones generales partiendo de la observación, análisis de datos y contrastación de hipótesis que será de gran aporte para la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.”

- **Método descriptivo.**

El método descriptivo ayuda al análisis e interpretación de los datos que se obtiene de la recolección mediante el instrumento de investigación que se utilizara, para luego verificar la hipótesis planteada.

#### **4.2. Tipo de Investigación.**

El tipo de investigación es básica, ya que se tomó en cuenta el marco teórico y conceptual para poder determinar la relación que existe entre las variables de estudio, contrastando la hipótesis después del análisis de datos, así también ante los resultados obtenidos se propone a la empresa tomar en cuenta la mejora continua en todo el procedimiento que sigue para brindar el servicio adecuado a los usuarios de transporte urbano.

Según Daniel S. Behar Rivero, en su libro Metodología de la investigación, define la investigación básica como “una investigación pura, teórica, dogmática y fundamental. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Esta forma de investigación emplea cuidadosamente el procedimiento de muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situaciones estudiadas. Poco se preocupa de la aplicación de los hallazgos, por considerar que ello corresponde a otra persona y no al investigador. No obstante la carencia de aplicación inmediata, esta forma de investigación busca el progreso científico y su importancia reside en que presenta amplias generalizaciones y niveles de abstracciones con miras a formulaciones hipotéticas de posible aplicación posterior. Persigue igualmente el desarrollo de una teoría o teorías basadas en principios y leyes. La investigación fundamental es un proceso formal y sistemático de coordinar el método científico de análisis y generalización con las fases deductivas e inductivas del razonamiento”. (...)

pág. 19).

### **4.3. Nivel de Investigación.**

Nivel correlacional

La investigación se desarrolló en un nivel correlacional porque buscó establecer la relación que existe entre las dos variables de estudios como son la planificación estratégica y la gestión de la calidad.

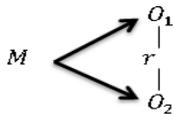
A esto Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). Mencionan y lo identifican al nivel de estudio como alcance. Explicando que tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular (p. 81).

#### 4.4. Diseño de la Investigación.

El diseño de la investigación fue el no experimental, transversal correlacional, porque no se manipulo ninguna de las variables, recolectando los datos en un solo momento, para luego relacionarlos.

Hernández, Fernández, & Baptista,( 2014) Explica que en este tipo diseño de investigación no se manipulan las variables, solo son observable en su ambiente natural para luego ser analizados (...) Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (...) Estos diseños describen relaciones entre dos variables, porque tienen el propósito de medir bajo un contexto particular el grado de relación entre las variables (pp. 151-154)

El esquema es



Dónde:

M= Muestra

$O_1$  = Primera variable: Planificación estratégica

$O_2$  = Segunda Variable: Gestión de la calidad de servicio

r = Relación entre variables

#### 4.5. Población y muestra.

**Población.**

“La población es aquel componente que tienen características en común conformando una unidad de estudio”. Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). En este caso la población fueron colaboradores de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.”, como se ve en el siguiente cuadro.

**Tabla 1: Población de la empresa TAURUS**

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>
Griferos	02
Vigilante	01
Secretaria	01
Contador	01
Gerente general	01
Gerente de personal	01
Gerente de economía	01
Personal control de rutas para los vehículos	06
Conductores.	33
Cobradores y/o ayudantes de vehículos.	33
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

*Fuente: Empresa de transportes Taurus*

### **Muestra.**

El tamaño de muestra es la misma de la población, por lo tanto es considerado una muestra censal, conformado por 80 personas que laboran directa e indirectamente en la empresa.

## **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnicas de Recolección de Datos.**

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Que es un proceso cognitivo de carácter intencional, definido como el empleo sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que se necesitan para resolver un problema de investigación.

### **Instrumentos de Recolección de Datos.**

El instrumento el cuestionario, donde hay un cuestionario por variable. El cuestionario es un instrumento utilizado para recolectar datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, teniendo en cuenta los problemas de investigación.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

El procedimiento de recolección de datos se realizó con los siguientes pasos:

1. Elaboración de las preguntas para la encuesta.
2. Dirigirse al lugar donde se realizará el estudio.
3. Realizar la encuesta
4. La encuesta tiene un determinado tiempo de aplicación para cada variable.

#### **Técnica de procedimientos y análisis de Datos**

Para el análisis de los datos obtenidos, se pasó la información al Software SPSS v. 25, especificando los resultados inferenciales de cada variable con su respectiva contrastación de hipótesis, con el respaldo del grado de confiabilidad de la rho de Spearman.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación.**

La investigación realizada es de nuestra autoría el cual cumple con los lineamientos del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Los procedimientos seguidos se realizaron con consentimiento informado de la empresa, para aplicar el instrumento que ayudó llegar a los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

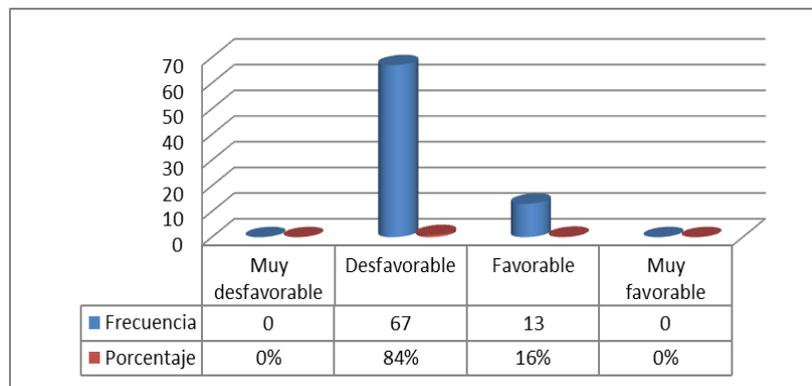
#### 5.1 Descripción de resultados.

**Tabla 1: Variable Planificación Estratégica**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	67	84%
Favorable	13	16%
Muy favorable	0	0%
Total	80	100%

*Fuente propia*

**Figura 1: Variable Planificación Estratégica**



*Fuente propia*

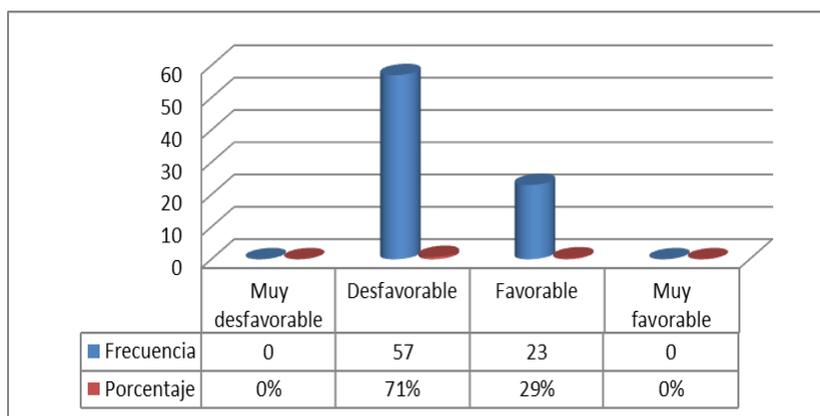
La figura N° 1 representa la tabla N° 1 el cual se interpreta que ante la encuesta sobre la planificación estratégica de la empresa, el 84% consideran que es desfavorable, por lo contrario el 16% consideran que la planificación estratégica es favorable en la empresa Taurus.

**Tabla 2: Dimensión Análisis Ambiental**

Análisis Ambiental		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	57	71%
Favorable	23	29%
Muy favorable	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

*Fuente propia*

**Figura 2: Dimensión Análisis Ambiental**



*Fuente propia*

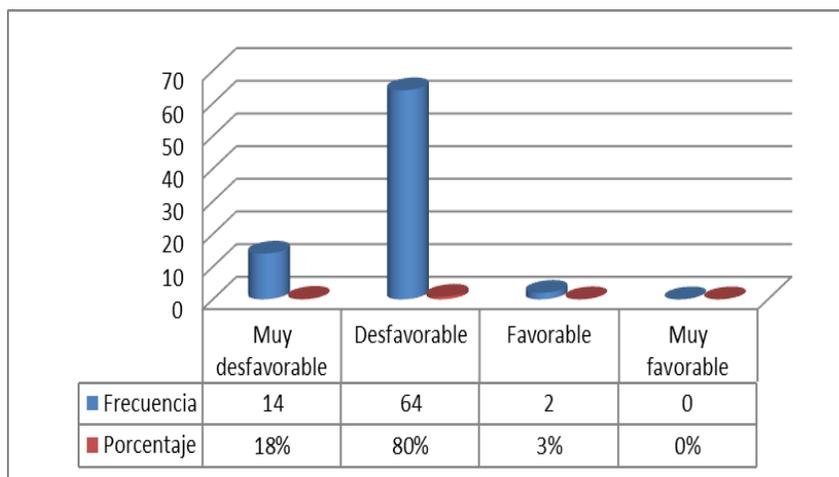
En cuanto a la figura N° 2 se interpreta que ante las condiciones, los medios de la empresa opinan el 71% que son desfavorables, y el 29% afirman que es favorable, considerados dentro del análisis ambiental de la empresa Taurus.

**Tabla 3: Dimensión Formulación de Estrategias**

Formulación de Estrategias		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	14	18%
Desfavorable	64	80%
Favorable	2	3%
Muy favorable	0	0%
Total	80	100%

*Fuente propia*

**Figura 3: Dimensión Formulación de Estrategias**



*Fuente propia*

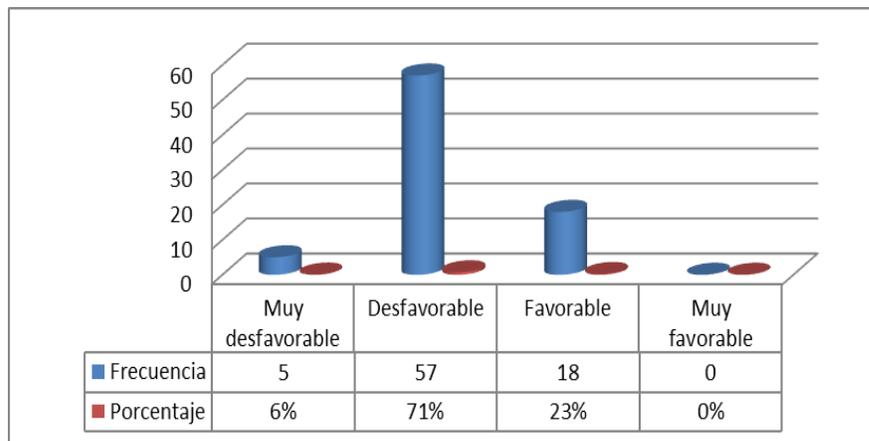
Al encuestar sobre la formulación estratégica de parte de la empresa es favorable, el 80% opina que es desfavorable, así como el 18% considera muy desfavorable, debiendo tomar en cuenta la empresa Taurus estos resultados para mejorar las estrategias.

**Tabla 4: Dimensión Implementación de Estrategias**

Implementación de Estrategias		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	5	6%
Desfavorable	57	71%
Favorable	18	23%
Muy favorable	0	0%
Total	80	100%

*Fuente propia*

**Figura 4: Dimensión Implementación de Estrategias**



*Fuente propia*

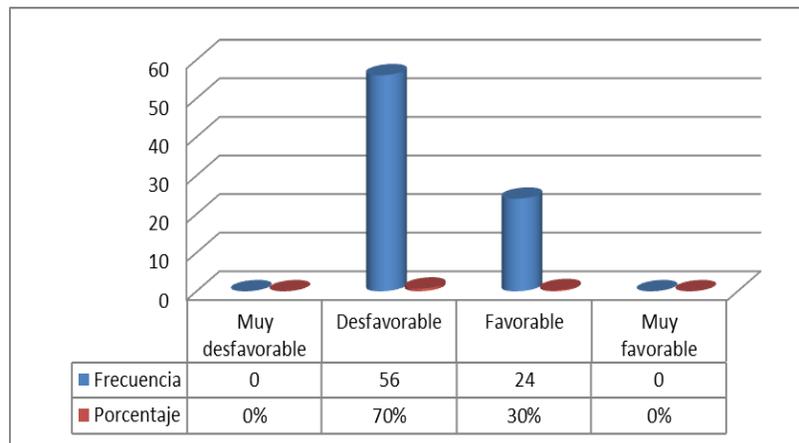
La figura N° 4 representa a la tabla N° 4, los cuales indican que el 71% de encuestados se encuentran en desacuerdo con la implementación de estrategias que la empresa realiza, mientras que el 23% opina que es favorable lo que hace la empresa Taurus.

**Tabla 5: Dimensión Evaluación y Control**

Evaluación y Control		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	56	70%
Favorable	24	30%
Muy favorable	0	0%
Total	80	100%

*Fuente propia*

**Figura 5: Dimensión Evaluación y Control**



*Fuente propia*

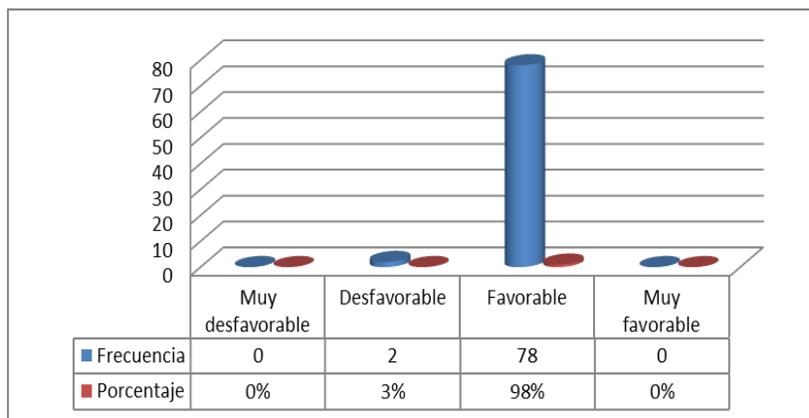
La figura N° 5 representa que la evaluación y control que realiza la empresa, el 70% de los encuestados consideran que es desfavorable, así como el 30% opinan que es favorable los procedimientos que realiza la empresa Taurus, debiendo tomar en cuenta esa apreciación para tomar medidas correctivas.

**Tabla 6: Variable Gestión de la Calidad**

GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	2	3%
Favorable	78	98%
Muy favorable	0	0%
Total	80	100%

*Fuente propia*

**Figura 6: Variable Gestión de la Calidad**



*Fuente propia*

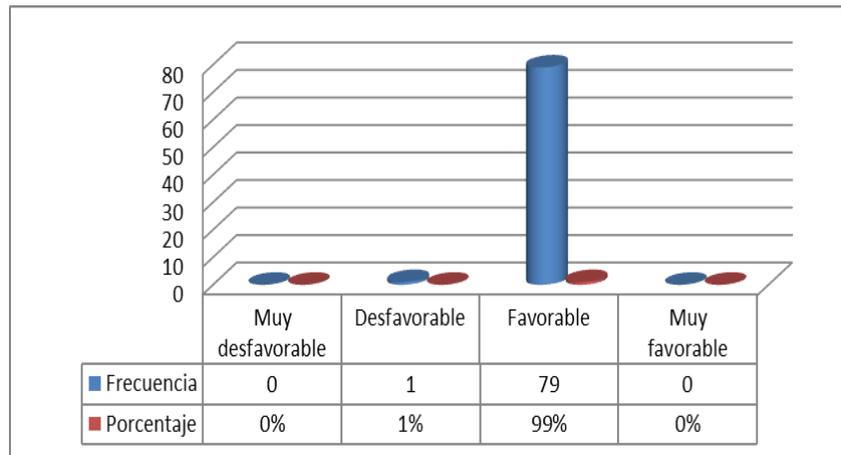
Sobre la variable de estudio gestión de la calidad, la figura N° 6 se interpreta que el 98% de los encuestados afirman que es favorable, por lo contrario el 3% consideran desfavorable los procedimientos que se sigue para mejorar la calidad en la empresa Taurus.

**Tabla 7: Dimensión el Plan**

Plan		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	1	1%
Favorable	79	99%
Muy favorable	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

*Fuente propia*

**Figura 7: Dimensión el Plan**



*Fuente propia*

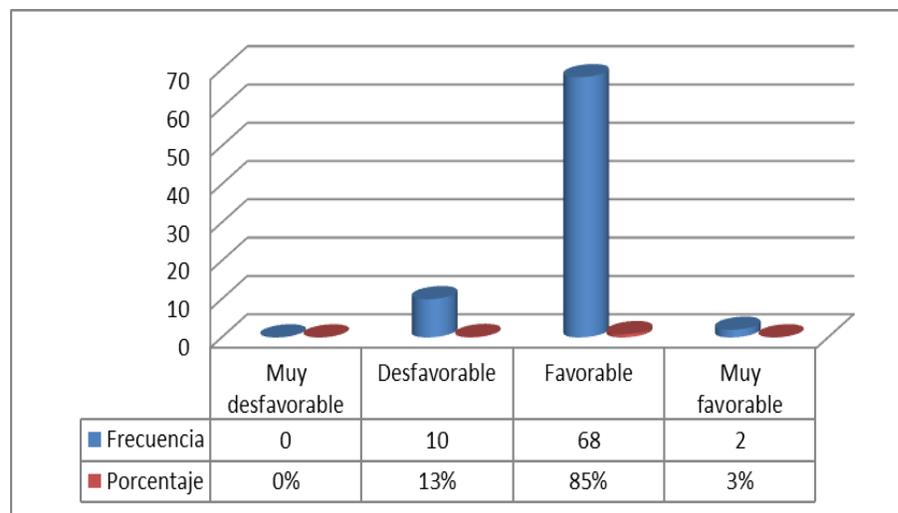
El 98% de los encuestados consideran que es favorable los planes que realiza la empresa en la gestión de la calidad, pero el 1% de ellos opinan que es desfavorable, en la empresa Taurus.

**Tabla 8: Dimensión Desarrollar**

Desarrollar		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	10	13%
Favorable	68	85%
Muy favorable	2	3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

*Fuente propia*

**Figura 8: Dimensión Desarrollar**



*Fuente propia*

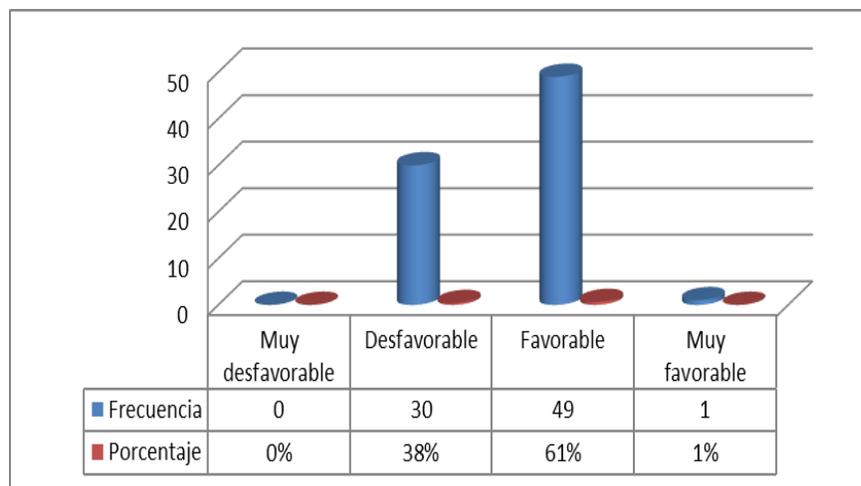
En cuanto al desarrollo de los planes en la gestión de la calidad, el 85% de los encuestados opinan que es favorable, por lo contrario el 13% consideran que es desfavorable y el 3% mencionan que es muy favorable, en la empresa Taurus.

**Tabla9: Dimensión Comprobar**

Comprobar		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	30	38%
Favorable	49	61%
Muy favorable	1	1%
Total	80	100%

*Fuente propia*

**Figura 9: Dimensión Comprobar**



*Fuente propia*

La figura N° 9 representa que el 61% de los encuestados opinan que la forma de comprobación, de seguimiento a los procedimientos de gestión de calidad es favorable, por lo contrario el 38% opinan que es desfavorable y el 1% consideran que es muy favorable en la empresa Taurus.

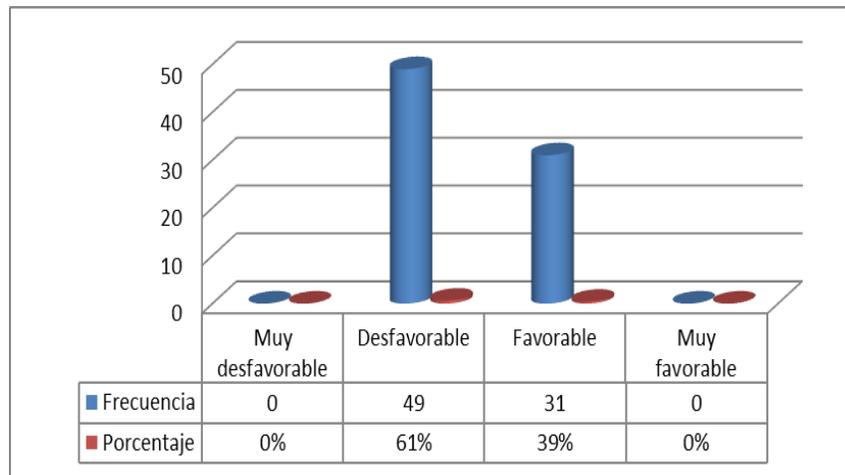
**Tabla 10: Dimensión Actuar**

Actuar		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	49	61%
Favorable	31	39%
Muy favorable	0	0%
Total	80	100%

*Fuente propia*

*Fuente propia*

**Figura 10: Dimensión Actuar**



*Fuente propia*

La figura N° 10 representa que el 61% de los encuestados opinan que el actuar, es decir tomar medidas correctivas ante los procedimientos de gestión de la calidad es desfavorable, por lo contrario del 39% opinan que es favorable en la empresa Tauros.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

Procedimiento N° 1: El planteamiento de la hipótesis nula y alterna de la hipótesis general.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018

Hi: Si existe relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018

Procedimiento N° 2: Sobre el estadístico de prueba.

En la investigación se tomó en cuenta el estadístico Rho de Spearman, tomando en cuenta que las variables fueron medidas en la escala de Likert, considerando que es el más adecuado para la contrastación de hipótesis.

Procedimiento N° 3: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo.

El nivel de significancia elegido fue el  $\alpha = 0,05$  así mismo para determinar el valor crítico  $r_{s,\alpha}$  se utilizó la siguiente fórmula.

$$r_{s,\alpha} = \frac{+Z}{\sqrt{n-1}} = 0.221$$

Con el este valor crítico se utilizó la regla de decisión.

- Hipótesis nula se rechaza si  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha}$
- Hipótesis nula no se rechaza si  $-r_{s,\alpha} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha}$

Procedimiento N°4: Calcular el estadístico de prueba.

Para el cálculo estadístico se aplicó el software SPSS v. 25 como se presenta en la tabla siguiente.

**Tabla 2: Correlación de Planificación estratégica y gestión de la calidad**

			<b>Correlaciones</b>	
			PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,270*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	80	80
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	,270*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Procedimiento N° 5: Decisión.

Por lo tanto, existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.015 siendo menor a 0.05y considerando que  $r=+0.270 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de Transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.

Interpretación de correlación tomada de la siguiente tabla:

**Tabla 3: Interpretación de correlación**

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

*Fuente. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.305)*

### Para la hipótesis específica uno.

Procedimiento N° 1: El planteamiento de la hipótesis nula y alterna de la hipótesis general.

Ho: La relación que existe entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad no es directa y significativa en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018

Hi: La relación que existe entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad es directa y significativa en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018

Procedimiento N° 2: Sobre el estadístico de prueba.

En la investigación se tomó en cuenta el estadístico Rho de Spearman, tomando en cuenta que las variables fueron medidas en la escala de Likert, considerando que es el más adecuado para la contrastación de hipótesis.

Procedimiento N° 3: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo.

El nivel de significancia elegido fue el  $\alpha = 0,05$  así mismo para determinar el valor crítico  $r_{s,\alpha}$  se utilizó la siguiente fórmula.

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = 0.221$$

Con el este valor crítico se utilizó la regla de decisión.

- Hipótesis nula se rechaza si  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha}$
- Hipótesis nula no se rechaza si  $-r_{s,\alpha} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha}$

Procedimiento N°4: Calcular el estadístico de prueba.

Para el cálculo estadístico se aplicó el software SPSS v. 25 como se presenta en la tabla siguiente.

**Tabla 4: Correlación de análisis ambiental y gestión de la calidad**

<b>Correlaciones</b>			Análisis Ambiental	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Rho de Spearman	Análisis Ambiental	Coeficiente de correlación	1,000	,360**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	,360**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Procedimiento N° 5: Decisión.

Por lo tanto, existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.001 siendo menor a 0.05y considerando que  $r=+0.360 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.

**Para la hipótesis específica dos.**

Procedimiento N° 1: El planteamiento de la hipótesis nula y alterna de la hipótesis general.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018

Hi: Si existe relación directa y significativa entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018

Procedimiento N° 2: Sobre el estadístico de prueba.

En la investigación se tomó en cuenta el estadístico Rho de Spearman, tomando en cuenta que las variables fueron medidas en la escala de Likert, considerando que es el más adecuado para la contrastación de hipótesis.

El nivel de significancia elegido fue el  $\alpha = 0,05$  así mismo para determinar el valor crítico  $r_{s,\alpha}$  se utilizó la siguiente fórmula.

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = 0.221$$

Con el este valor crítico se utilizó la regla de decisión.

- Hipótesis nula se rechaza si  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha}$
- Hipótesis nula no se rechaza si  $-r_{s,\alpha} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha}$

Procedimiento N°4: Calcular el estadístico de prueba.

Para el cálculo estadístico se aplicó el software SPSS v. 25 como se presenta en la tabla siguiente.

**Tabla 15: Correlación formulación estratégica y gestión de la calidad**

			Formulación Estratégica	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Rho de Spearman	Formulación Estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,235*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	80	80
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coefficiente de correlación	,235*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Procedimiento N° 5: Decisión.

Por lo tanto, existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.018 siendo menor a 0.05y considerando que  $r = +0.235 > r = +0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.

**Para la hipótesis específica tres.**

Procedimiento N° 1: El planteamiento de la hipótesis nula y alterna de la hipótesis general.

Ho: La relación que existe entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad no es directa y significativa en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018

Ha: La relación que existe entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad es directa y significativa en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018

Procedimiento N° 2: Sobre el estadístico de prueba.

En la investigación se tomó en cuenta el estadístico Rho de Spearman, tomando en cuenta que las variables fueron medidas en la escala de Likert, considerando que es el más adecuado para la contrastación de hipótesis.

Procedimiento N° 3: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo.

El nivel de significancia elegido fue el  $\alpha = 0,05$  así mismo para determinar el valor crítico  $r_{s,\alpha}$  se utilizó la siguiente fórmula.

$$r_{s,\alpha} = \frac{+Z}{\sqrt{n-1}} = 0.221$$

Con el este valor crítico se utilizó la regla de decisión.

- Hipótesis nula se rechaza si  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha}$
- Hipótesis nula no se rechaza si  $-r_{s,\alpha} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha}$

Procedimiento N°4: Calcular el estadístico de prueba.

Para el cálculo estadístico se aplicó el software SPSS v. 25 como se presenta en la tabla siguiente.

**Tabla 16: Correlación implementación estratégica y gestión de la calidad**

			Implementación Estratégica	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Rho de Spearman	Implementación Estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Procedimiento N° 5: Decisión.

Por lo tanto, existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.001 siendo menor a 0.05y considerando que  $r=+0.356 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.

Interpretación de correlación tomada de la siguiente tabla:

**Para la hipótesis específica cuatro.**

Procedimiento N° 1: El planteamiento de la hipótesis nula y alterna de la hipótesis general.

Ho: ¿No existe relación directa y significativa entre la evaluación y control, y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018?

Hi: ¿Si existe relación directa y significativa entre la evaluación y control y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018?

Procedimiento N° 2: Sobre el estadístico de prueba.

En la investigación se tomó en cuenta el estadístico Rho de Spearman, tomando en cuenta que las variables fueron medidas en la escala de Likert, considerando que es el más adecuado para la contrastación de hipótesis.

Procedimiento N° 3: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo.

El nivel de significancia elegido fue el  $\alpha= 0,05$  así mismo para determinar el valor crítico  $r_{s,\alpha}$  se utilizó la siguiente formula.

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = 0.221$$

Con el este valor crítico se utilizó la regla de decisión.

- Hipótesis nula se rechaza si  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha}$
- Hipótesis nula no se rechaza si  $- r_{s,\alpha} \leq r_{s,o} \leq + r_{s,\alpha}$

Procedimiento N°4: Calcular el estadístico de prueba.

Para el cálculo estadístico se aplicó el software SPSS v. 25 como se presenta en la tabla siguiente.

**Tabla17: Correlación evaluación y control y gestión de la calidad**

			Evaluación y Control	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Rho de Spearman	Evaluación y Control	Coefficiente de correlación	1,000	,362*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	80	80
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coefficiente de correlación	,362*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Procedimiento N° 5: Decisión.

Por lo tanto, existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.015 siendo menor a 0.05y considerando que  $r=+0.362 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El desarrollo de la investigación que lleva el título planificación estratégica y la gestión de la calidad de la Empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” 2018, los resultados obtenidos fue por la aplicación de la encuesta que fue validada oportunamente por juicio de expertos. Cabe mencionar que no fue tan fácil tener el apoyo de quienes están involucrados directamente en la empresa, en vista que la participación del gerente, la junta directiva y concesionarios, que durante la visita se pudo notar cierta discrepancia entre ellos lo cual limito encontrando al personal esquivos para colaborar al responder el cuestionario en mención, sin embargo los resultados demostrados se analizó y se presenta en la discusión.

1. En cuanto al objetivo general de la investigación que se planteo fue determinar la relación que existe entre planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018, al hacer una descripción de los resultados al encuestar sobre la planificación estratégica, es demostrado al mencionar que la mayoría de ellos indican que es desfavorable el desarrollo de los planes operativos que realizan ya que no se cumple como se espera, por lo contrario sobre gestión de la calidad consideran la mayor parte de los encuestados que es favorable, esto debido a que cada concesionario aplica sus propias herramientas que tiene la finalidad de evitar errores sobre todo para demostrar buen servicio a los usuarios de la línea de transportes.

En tal sentido la hipótesis planteada si existe relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.”, se demuestra que si existe relación entre las variables de estudios siendo una relación positiva débil, esto debido a que no hay un buen planteamiento estratégico para los procedimientos de gestión, no estando acorde a los objetivos estratégicos, por lo tanto la

gestión de la calidad no se enfoca a lo que persigue la empresa de forma conjunta y cada uno de los socios, concesionarios hacen lo posible por demostrar que las actividades que realizan es correcto y cada uno de ellos defienden lo que hacen.

A esto Barreiros (2012), elaboró la tesis *“Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la Empresa Kawa Motors”*, en una de sus conclusiones menciona La organización requiere implementar el plan estratégico que contribuirá a alcanzar los logros de la institución, contando así con procesos sistematizados, consiguiendo un mejor servicio al cliente. Con este esfuerzo de cambio que se presentará, la empresa será capaz de ofrecer un buen servicio a sus usuarios, para que se sientan satisfechos por lo tanto se obtendrá la lealtad del cliente.

Considerando también a Gonzales (2016), en su tesis *“Características de la gestión de calidad bajo uso de instrumentos normativos de gestión en la micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraza, 2016”*. Considera que las características de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en la micro y pequeñas empresas del sector servicio de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito e Huaraz, son importantes ya que delimita el desarrollo de las actividades de manera ordenada, elevando el índice de cumplimiento de funciones y responsabilidad como puede ser el reglamento de organización y funciones- ROF, entre otros.

Es pertinente resaltar a Kotler (2008), cuando indica que elaborar una planificación estratégica, es una acción de crear de forma coherente un plan de acción para el logro de los objetivos de la empresa. Así mismo prepara el escenario indispensable para implementar

los planes anuales que preparan, es decir a largo plazo, por lo cual la planificación estratégica es la capacidad de aprovechar las fortalezas en un mercado económico competitivo (p. 37)

Así como Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006), quienes definen un sistema es un conjunto de procesos, que se ponen en práctica en la organización, donde las técnicas apropiadas harán un trabajo más fácil para el logro de las metas, el cliente o usuario será el beneficiado, porque satisfacer sus expectativas y necesidades que requieran. Además, es parte aliciente de las técnicas administrativas para evaluar los grupos de mercado económico y que tan competitivo en la organización, para poder innovar sus productos y mejorar su calidad (p. 211)

Por último es importante considera que la empresa Taurus debe hacer una evaluación sobre el plan estratégico que actualmente tiene para mejorar y así lograr una buena gestión de calidad donde todos estén involucrados en beneficio de la organización.

2. El objetivo específico que se planteó fue, determinar la relación que existe entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018.

Entendiendo para la planificación estratégica es necesario realizar un diagnóstico considerando factores internos y externos conformando todo ello el análisis ambiental. Por tanto el resultado demuestra que existe una relación positiva débil entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad. Explicando que en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” según los involucrados consideran que son desfavorables todos los procedimientos administrativos, trato interpersonal, cumpliendo parcialmente los objetivos

organizacionales, por lo tanto buscan por sus propios medios cada concesionario de mejorar la calidad de la labor que realizan diariamente ya sea interna y externa.

A esto Mejía (2014), desarrolló la investigación *“Plan Estratégico para la Empresa de Transportes Selevalle”*. Concluye que, la empresa materia de estudio al realizar un análisis de los factores internos y externos de la empresa, determinaron que cuenta con ventajas y oportunidades que deben ser aprovechadas, a través de ser ejecutada de forma correcta y así conseguir un posicionamiento importante en el mercado de transporte de carga pesada. Así el servicio brindado por la empresa estará regido en esencia a la calidad, por lo que es de importancia hacer énfasis en promocionar y publicitar los servicios para conseguir nuevos clientes.

Es importante conocer el respaldo teórico que Wheelen, T. Hunger, D. (2007), considera al definir análisis ambiental como difusión, evaluación y vigilancia de los ambientes internos y externos de la organización, identificando los factores estratégicos simples que avizoran el futuro de la empresa. Es decir hacer un análisis considerando factores internos y externos que intervienen en la organización, siendo el análisis más usual el FODA, donde se describe las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, como factores estratégicos de una organización determinada. (p.11)

3. Al plantear el objetivo específico de hallar la relación que existe entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018.

Los resultados obtenidos respecto a este objetivo es que si existe relación positiva débil entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad, interpretando que la gerencia no presenta estrategias acorde a la actividad actual o a lo que la competencia exige, solo muestra

estrategias de hace mucho tiempo donde hace falta innovar, esto es la apreciación de los involucrados al manifestar que es desfavorable la formulación de estrategias de la empresa Taurus, en tal sentido la gestión de la calidad de la organización no es el adecuado.

Comparando de manera inversa y tomando como evidencia para mejorar con Guzmán,E.(2017), en su tesis titulada, *“Planificación estratégica y gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016”*. Concluye que, se debe formular las estrategias va en relación a la misión y objetivos de la institución, esto garantizando de que efectivamente se busca mejorar los procedimientos externos y internos, por tanto la gestión de la calidad mejorara en la organización, por consiguiente se considera una correlación positiva considerable entre las variables.

Referente a la formulación de estrategias Wheelen, T. Hunger, D. (2007), consideran que es elaborar planes de trabajo en plazos largos, con el propósito de enfocarse en la eficiencia de la eficacia y evitando las amenazas, tomando en cuenta como base de debilidades y fortalezas de la organización. La misión corporativa es el logro de objetivos, elaboración de estrategias y elaborar directrices de políticas organizacionales. (p. 13)

4. El objetivo específico planteado de demostrar la relación que existe entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018. Los resultados fueron que efectivamente existe relación positiva débil entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad. Por lo cual se demuestra que no hay una dirección adecuada de la planificación operacional es decir no hay un programa, presupuesto y procedimientos estratégicos que logren los objetivos organizacionales, haciendo que no se aplique adecuadamente los medios que garantice que el servicio ofrecido sea consistente evitando errores.

En relación a ello Álvarez & Burgos (2005), en su tesis *“Análisis estratégico del posicionamiento competitivo de la Empresa de Transportes Jota Ewert y propuestas para el establecimiento de una estrategia comercial”*,. Remarca en su conclusión que se cumplió con el objetivo principal al haberse obtenido los datos necesarios para el conocimiento del nivel actual de posicionamiento de la organización y con esta importante referencia haber establecido una táctica empresarial que incentive el aprovechar las oportunidades de los servicios que se prestan, incrementando el nivel de confianza en los clientes asiduos y los futuros potenciales clientes.

Ahora bien, lo dicho líneas atrás se respalda con Wheelen, T. Hunger, D. (2007), quienes definen que la implementación estratégica es, donde los programas de trabajo se elaboran con las políticas, estrategias, procedimientos y presupuesto, donde se genera cambios ya sea en la forma de trabajo del sistema administrativo de la empresa. Los encargados de los niveles jerárquicos tanto medio e inferior conducen el plan estratégico que elaboran, para que puedan tomar decisiones de correcciones de las acciones de trabajo transmitidos a las diferentes áreas de la organización. (p.17)

5. Por último el objetivo específico determinar la relación que existe entre la evaluación y control, y la gestión de la calidad en la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el 2018. Efectivamente se determinó que existe relación directa débil entre la evaluación y control, y la gestión de la calidad, esto se explica que la alta dirección de la empresa ante errores encontrados en los procedimiento de gestión encontrados, no son solucionados adecuadamente, debido a que no existe una comunicación efectiva entre los involucrados, en tal sentido las acciones de evitar desviaciones en los procesos de buscar calidad se hace

imposible, por su parte los concesionarios cada uno hace lo posible por salir del impase de diaria labor.

De todo esto desprende respaldar con la tesis de Mejía (2014), quien desarrolló el “*Plan Estratégico para la Empresa de Transportes Selevalle*”, previa a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas en la Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador. Concluyendo que el servicio brindado por la empresa está regido en esencia a la calidad, por lo que es de importancia hacer énfasis en promocionar y publicitar los servicios para conseguir nuevos clientes. Sobre el punto de equilibrio permite que se determine el lugar preciso en que las ventas igualaran a los costos, así en este proyecto las ventas sobrepasaron a los costos y gastos, y se generó una rentabilidad que favoreció a la organización, esto nos muestra que se cumple con el objetivo de incrementar el uso de los activos de la empresa para disminuir el costo en servicio y entonces las ventas se incrementan de manera notable.

Cabe resaltar la teoría de Wheelen, T. Hunger, D. (2007), cuando explican sobre la evaluación y control que definen que en esta etapa se procede a supervisar las actividades corporativas y los resultados del desempeño, de tal forma que se pueda comparar el rendimiento real con el rendimiento deseado. Es donde la participación de los niveles jerárquicos utilizan la información que obtienen para tomar medidas correctivas y resolver problemas. Aunque la evaluación y control es el último elemento importante de la administración estratégica, así como las debilidades de planes estratégicos anteriores y estimular así todo el proceso para reiniciar de nuevo. (p. 18)

## CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación llegan a lo siguiente:

1. Por lo tanto existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.015 siendo menor a 0.05y considerando que  $r=+0.270 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.
2. Por consiguiente existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.001 siendo menor a 0.05y considerando que  $r=+0.360 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.
3. En consecuencia existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.018 siendo menor a 0.05y considerando que  $r=+0.235 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.
4. Por ende existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.001 siendo menor a 0.05y considerando que  $r=+0.356 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.
5. De tal modo existe suficiente muestra que afirma a un nivel de significancia de 0.015 siendo menor a 0.05y considerando que  $r=+0.362 > r=+0.221$ , existiendo una correlación positiva débil entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes “TAURUS CIA S.A.” en el año 2018.

## RECOMENDACIONES

1. La empresa de transportes Taurus debe tomar medidas inmediatas sobre la planeación estratégica, tomando en cuenta que es necesario la coordinación de los involucrados para determinar los objetivos y metas organizacionales para lograr el posicionamiento de la empresa en el mercado y por ende permitiendo que la gestión de la calidad controle el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma.
2. Se propone a la empresa de transportes Taurus realizar una búsqueda y analizar las variables que intervienen en la empresa con la finalidad de tomar decisiones para mejorar la gestión de la calidad, aprovechando las fortalezas con las que cuenta y oportunidades que les da el mercado.
3. Coordinación entre los involucrados para la formulación de estrategias luego de haber analizado la situación actual de la empresa. En tal sentido queda plasmar opciones o alternativas estratégicas como objetivos, metas, planes de reforzamiento, esto conduce a mejorar la gestión de la calidad.
4. Implementar las estrategias, poner en acción de los planes propuestas para alcanzar los objetivos organizacionales pero con la participación de todos los involucrados en la empresa de transportes Taurus, para gestionar la calidad es evidente que prima la participación de todos, practicando la comunicación efectiva entre los involucrados.
5. Debe haber constante evaluación y control de los procedimientos que se lleven a cabo siendo los indicados para realizar, la alta dirección evaluando el logro o fracaso de los objetivos planeados y ver las necesidades de cambio de la misma, esto permitirá garantizar de hacer bien las actividades, evitar errores así como corregirlos, siendo aspectos importantes en la gestión de la calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijo, (2009). *“Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público”*. ILPES/CEPAL.
- Álvarez & Burgos (2005), *“Análisis estratégico del posicionamiento competitivo de la Empresa de Transportes Jota Ewert y propuestas para el establecimiento de una estrategia comercial”*, Universidad del Bío - Bío. Concepción - Chile
- Barreiros (2012), *“Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la Empresa Kawa Motors”*, Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador.
- Camisón, Cruz, & González, (2006) *“Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas”* Editorial Pearson Educación S. A. Madrid España. Páginas 1464.
- Casco (2013), *“Planificación estratégica para la Empresa de Transporte y Turismo “Baños” y determinación estratégica en Marketing para mejorar la rentabilidad disertación de grado”*, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito – Ecuador.
- CIES (2015), *“Propuestas de políticas para gobiernos regionales 2015-2018”*, Universidad Nacional de Piura.
- Chinin (2011) *“Planificación estratégica educativa”* [Unidad de videoconferencias]. Recuperado el 19 de abril 2017de <http://purel.co/video>
- David, (2017), *“Concepto de Administración Estratégica”*, 15va. Edición. Editorial Pearson Educación. México Páginas 368.

Deming, (1989) *“Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis”*. Madrid España.

Gonzales (2016), *“Características de la gestión de calidad bajo uso de instrumentos normativos de gestión en la micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraza, 2016”*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.

Guzmán,E.(2017), *“Planificación estratégica y gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016”*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), *“Metodología de la Investigación”*, 6ta. Edición, editorial Mc. Graw. Hill, México, paginas 736.

Ibarra (2012), *“Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011”*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Kotler y Armstrong (2008). *“Fundamentos de Marketing”*, octava edición. Editorial Pearson Educación. México. Páginas 656.

Mejía (2014), *“Plan Estratégico para la Empresa de Transportes Selevale”*, Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador.

Núñez (2014), *“Plan estratégico para la Empresa de Servicio de Transporte Urbano Serviagosto S.A en la Ciudad de Quito, basado en la metodología de Balanced Scorecard y enfocado al Sistema de Gestión de Caja Común”*, Sangolquí – Ecuador.

Porter, (2006) *“Ser competitivo; nuevas oportunidades y conducciones”*. Editorial Bilbao. España.

Ramírez (2015), “*El Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las Instituciones Educativas Públicas del Nivel Primario de Chorrillos-Lima, 2013*”, Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú.

Reyes (2012) “*Herramientas de planificación y administración: Trilogía de Juran: Planeación, Control y Mejoramiento*”. Recuperado el 19 de abril del 2017 de <https://calidadtotaltqm.wikispaces.com/>

Tarí, (2000) “*Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*”. Publicaciones Universidad de Alicante España. Páginas 302.

Vara (2015), “*7 Pasos para Elaborar una Tesis*”, 1RA. Edición, Editorial MACRO, Lima, páginas 591.

Wheelen, Hunger, (2007), “*Administración Estratégica y Políticas de Negocios*. Edición 10ma. Editorial Pearson México. Páginas 768.

**ANEXOS:**

## Anexo N° 1 Matriz de consistencia

TÍTULO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES "TAURUS CIA S.A." 2018						
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes Taurus CIA S.A. en el 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes Taurus CIA S.A. en el 2018</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de la empresa de transportes Taurus CIA S.A. en el 2018</p>	<p><b>Trabajos Previos: Internacional:</b> Barreiros (2012), elaboró la tesis "Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kaw a Motors", previa a la obtención del Título de Ingeniería en Administración de Empresas en la Universidad Central del Ecuador. Quito - Ecuador, para la metodología las técnicas usadas fueron la observación, entrevistas y análisis de documentos.</p>	<p><b>V1: Planificación Estratégica</b> Kotler (2008). Indica que la planificación estratégica es el proceso de crear y mantener congruencia estratégica entre las metas y capacidades de la organización. Así mismo prepara el escenario indispensable para implementar los planes anuales que preparan, es decir a largo plazo, por lo cual la planificación estratégica implica adaptar a la empresa para aprovechar las oportunidades que se presentan en su siempre cambiante entorno. (p.37)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis Ambiental</li> <li>2. Formulación Estratégica</li> <li>3. Implementación de la Estrategia</li> <li>4. Evaluación y Control</li> </ol>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional simple. Transversal</p> <p><b>Población:</b> Se determinó la población del personal que trabajo, 80.</p> <p><b>Muestra:</b> Muestra censal 80</p> <p><b>Técnicas:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> El cuestionario</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Método estadístico software excel y software SPSS.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ¿Qué relación existe entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el año 2018?</li> <li>2) ¿Qué relación existe entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el año 2018?</li> <li>3) ¿Qué relación existe entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el año 2018?</li> <li>4) ¿Qué relación existe entre la evaluación y control, y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el año 2018?</li> </ol>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Establecer la relación que existe entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el 2018</li> <li>2) Establecer la relación que existe entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el 2018</li> <li>3) Establecer la relación que existe entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el 2018</li> <li>4) Establecer la relación que existe entre la evaluación y control y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el 2018.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Existe una relación directa y significativa entre el análisis ambiental y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el 2018.</li> <li>2) Existe relación directa y significativa entre la formulación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el 2018.</li> <li>3) Existe relación directa y significativa entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el 2018.</li> <li>4) Existe relación directa y significativa entre la evaluación y control y la gestión de la calidad en la empresa de transportes "TAURUS CIA S.A." en el 2018.</li> </ol>	<p>Nacional: Gonzales (2016), presenta la tesis con título "Características de la gestión de calidad bajo uso de instrumentos normativos o de gestión en la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraza, 2016". De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.</p>	<p><b>V2: Gestión de la Calidad</b> Camisión, C., Cruz, S. &amp; Gonzales, T. (206, p.211), de acuerdo a los estudios realizados y tomando en cuenta los aportes de muchos autores definen la gestión de la calidad como: Un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan</li> <li>2. Desarrollo</li> <li>3. Comprobar</li> <li>4. Actuar</li> </ol>	

## Anexo N° 2 Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Variable : Planificación Estratégica	Kotler (2008). Es el proceso de crear y mantener congruencia estratégica entre las metas y capacidades de la organización. Así mismo implica adaptar a la empresa para aprovechar las oportunidades que se presentan en su siempre cambiante entorno. (p. 37)	La planificación estratégica conduce al desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos, para lo cual toma en cuenta el análisis ambiental, formulación estratégica, implementación estratégica, para luego evaluar y controlar.	1.1 Análisis Ambiental	Identifica las fortalezas que cuenta la organización	Cuestionario de Encuesta	Escala de medición ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Identifica las debilidades de la organización		
				Identifica las oportunidades que tiene la organización		
				Identifica las amenazas que afecta a la organización		
			1.2 Formulación Estratégica	Reconoce la misión que tiene la empresa		
				Reconoce la visión que tiene la empresa		
				Reconoce los objetivos empresariales por lo cual laboran		
				Reconoce las estrategias para el logro de las metas que propone la empresa		
			1.3 Implementación de la Estrategia	Asume los compromisos establecida en la misión y visión		
				Cumple con los objetivos de la empresa		
				Considera que es importante la involucración de todos los colaboradores de la empresa		
				Logra llegar a las metas que propone la empresa		
			1.4 Evaluación y Control	Se evalúan las tareas y responsabilidades asignadas		
				Es frecuente la evaluación de desempeño de los colaboradores		
				Evidencia la necesidad requerida para mejorar el desempeño		
				Considera que en la empresa brindan programas de entrenamiento continuo		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Variable : Gestión de la Calidad	Un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006, p. 211)	El trabajo eficiente y eficaz son resultados clave de valoración para una gestión de calidad considerando como dimensiones el plan, desarrollar, comprobar y actuar	2.1 Plan	Permite identificar los objetivos de la empresa	Cuestionario de Encuesta	Escala de medición ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Se priorizan los problemas que afecta en el desarrollo de las actividades		
				Se analiza las causas de los problemas relevantes		
				Existe acciones correctivas ante los problemas		
			2.2 Desarrollar	Reconoce que se implementan acciones correctivas		
				Reconoce que se supervisa la ejecución de actividades		
				Reconoce que se supervisa la ejecución de las acciones correctivas		
			2.3 Comprobar	Se evalúan los resultados obtenidos		
				Se comparan los resultados con los objetivos planeados		
			2.4 Actuar	Reconoce que se toman decisiones ante los resultados		
				Reconoce que se capacitan a los involucrados con los cambios		
				Se propone retroalimentación del proceso		

### Anexo N° 3 Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Instrumento	Escala de medición
Variable 1 Planificación Estratégica	Kotler (2008). Es el proceso de crear y mantener congruencia estratégica entre las metas y capacidades de la organización. Así mismo implica adaptar a la empresa para aprovechar las oportunidades que se presentan en su siempre cambiante entorno. (p. 37)	La planificación estratégica conduce al desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos, para lo cual toma en cuenta el análisis ambiental, formulación estratégica, implementación estratégica, para luego evaluar y controlar.	1.1 Análisis Ambiental	Identifica las fortalezas que cuenta la organización	La empresa cuenta con unidades propias siendo una fortaleza importante	Cuestionario de Encuesta	Escala de medición ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
					La empresa cuenta con años de experiencia en el rubro.		
				Identifica las debilidades de la organización	La empresa considera su mayor debilidad no tener seguridad integral de las unidades		
					La empresa esta en constante rotación de personal como son los choferes		
				Identifica las oportunidades que tiene la organización	Considera la gerencia que la ruta que cubre es la mas concurrida, por lo tanto hay demanda de pasajeros		
					La formalización legal de la empresa le hace ser competitiva en el mercado de servicio público de transporte		
				Identifica las amenazas que afecta a la organización	Considera la empresa como amenaza la apertura de nuevas empresas de transportes con la misma ruta		
					Considera la empresa como amenaza el que la competencia cuente con unidades de transportes modernos		
			1.2 Formulación Estratégica	Reconoce la misión que tiene la empresa	Como parte de la organización, reconoce que la misión conduce a la razon por el cual la empresa existe		
				Reconoce la visón que tiene la empresa	Como parte de la organización, reconoce que la visión conduce a las ambiciones empresariales que tiene Taurus.		
				Reconoce los objetivos empresariales por lo cual laboran	Los objetivos organizacionales son realistas y alcanzables dentro de la realidad de la empresa		
			1.3 Implementación de la Estrategia	Es planificado las estrategias organizacionales	La empresa planifica las acciones empresariales mensualmente y lo transmite a los integrantes de la organización		
					Existe documentos que informe la gerencia sobre los planes a seguir en el mes		
				Es organizado las acciones como estrategia empresarial	La gerencia organiza las acciones estratégicas considerando el orden de importancia		
			1.4 Evaluación y Control		La gerencia considera importante la participación de todos los integrantes de la empresa, en las acciones estratégicas		
				Reconoce que hay reuniones para presentar resultados	La gerencia cita a reuniones para discutir los resultados obtenidos sobre una tarea especifica e importante para empresa		
Reconoce que se evalúan las tareas y responsabilidades asignadas	La empresa evalúa las tareas y responsabilidades asignadas periódicamente						
Evidencia la necesidad requerida para mejorar el desempeño	Se propone estrategias de mejora considerando que el mercado no es estático y hay que adecuarse en todo momento						
	Reconoce que todos los se involucran en la empresa	Considera que en la organización todos están comprometidos por un fin común como es la filosofía del negocio de la empresa					

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores		Instrumento	Escala de medición
Variable 2 Gestión de la Calidad	Un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. Camisón, Cruz, & González, (2006, p. 211)	El trabajo eficiente y eficaz son resultados clave de valoración para una gestión de calidad considerando como dimensiones el plan, desarrollar, comprobar y actuar	2.1 Plan	Permite identificar los objetivos planteados por la empresa	Los objetivos de trabajo se transmite a todos los que laboran para la empresa	Cuestionario de Encuesta	Escala de medición ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
					Son identificados con claridad los objetivos que plantea la empresa.		
				Se priorizan los problemas que afecta en el desarrollo de las actividades	Se informa inmediatamente los problemas ocurridos por el servicio que brinda la empresa		
				Se analiza las causas de los problemas relevantes	Las causas que genero el problema por el servicio que brinda la empresa, es analizado		
			2.2 Desarrollar	Existe acciones correctivas ante los problemas	La gerencia e integrantes de la empresa consideran acciones correctivas ante los problemas		
				Reconoce que se implementan acciones correctivas	Se orienta sobre las acciones correctivas que la empresa propone ante los problemas		
					Son implementados inmediatamente las acciones correctivas ante los problemas		
				Reconoce que se supervisa la ejecución de actividades	Se forma una comisión para la supervisión de las actividades de la empresa		
			2.3 Comprobar		Cumple la comisión en supervisar las actividades de la empresa		
				Reconoce que se supervisa la ejecución de las acciones correctivas	Cumple la comisión en supervisar las acciones correctivas, en la empresa		
				Se evalúan los resultados obtenidos	Se comprueban adecuadamente los resultados de las actividades que se realiza en la empresa		
					Son discutidos por la dirección, los resultados obtenidos sobre las actividades realizadas		
			2.4 Actuar	Se comparan los resultados con los objetivos planeados	Hacen una comparación de los resultados y los objetivos planeados.		
					Es aceptado los resultados obtenidos de la comparación con los objetivos planeados		
				Reconoce que se toman decisiones ante los resultados	Se toman decisiones inmediatas sobre los resultados o propuestas de mejora		
					Las decisiones tomadas se hace saber a todos los que laboran en la empresa		
	Reconoce que se capacitan a los involucrados con los cambios	Se considera que las capacitaciones constante son necesarias para mejorar el servicio					
		Es importante proponer programas de capacitaciones para evitar problemas					
	Se propone retroalimentación del proceso en el servicio	La gerencia propone cambios y mejoras en el servicio que la empresa brinda a los clientes					

## **Anexo N° 4 Confiabilidad y validez del instrumento**

En cuanto a la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach tal como indica las siguientes tablas:

### **Sobre Planificación estratégica.**

**Tabla 5: Estadístico de fiabilidad de planificación estratégica**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.964	19

*Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla N° 22 se puede demostrar que el instrumento de la variable planificación estratégica es confiable, estando en el rango de 0,964 siendo el significado de “*excelente confiabilidad*”.

### **Sobre Gestión de la calidad.**

**Tabla 6: Estadístico de fiabilidad de gestión de la calidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.826	19

*Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla N° 23 se puede demostrar que el instrumento de la variable gestión de la calidad es confiable, estando en el rango de 0,826 siendo el significado de “*excelente confiabilidad*”.

Anexo N° 5 Validez.

**FICHAS DE VALIDACIÓN**

**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: **Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad de la Empresa de Transportes "TAURUS" 2018**

Nombre de los Instrumentos motivo de validación: Cuestionario de "Planificación estratégica y la Gestión de la calidad".

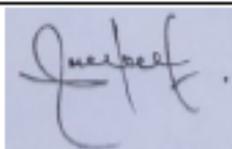
**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			85	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				91
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																				92
4. Organización	Existe una organización lógica																				91
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				96
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			83	
7. Consistencia	Basado en aspectos lógicos científicos																				92
8. Coherencia	Existe los índices, indicadores																				96
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				93
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				97

PROMEDIO DE VALORACIÓN:  $922/10 = 92.2$

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombre y Apellido:	Remo Eusebio Zacarías Rodríguez	DNI N°	20040894
Título Profesional	Licenciado en Administración		
Grado Académico:	Maestro en Administración Estratégica de Empresas		



Lugar y fecha: Huancayo, 10 de Julio 2020

## FICHAS DE VALIDACIÓN

### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad de la Empresa de Transportes "TAURUS" 2018**

Nombre de los Instrumentos motivo de validación: **Cuestionario de "Planificación estratégica y la Gestión de la calidad".**

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				95	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			90		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																					90
4. Organización	Existe una organización lógica																					90
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					97
6. Intencionalidad	Adecuado para medir los instrumentos de investigación																				94	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				90	
8. Coherencia	Entre los ítems, indicadores																					90
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					97
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				91	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 948/10 = 94,8

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

Nombre y Apellido:	Fredy Jesús López Quilca	DNI N°	19916930
Título Profesional	Licenciado en Administración		
Grado Académico:	Doctor en Ciencias de la Educación		



DR. FREDY JESÚS LÓPEZ QUILCA

Lugar y fecha: Huancayo, 13 de Julio 2020

**FICHAS DE VALIDACIÓN**

**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: **Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad e la Empresa de Transportes “TAURUS” 2018**

Nombre de los instrumentos motivo de validación: Cuestionario de “Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad”

**ASPECTOS DE VALIDACION**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				98
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				94
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																		90		
4. Organización	Existe una organización lógica.																				97
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				99
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				97
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				92
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				94
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				98

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

954/10=95.4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

<b>Nombres y Apellidos:</b>	CASAS CÓRDOVA CARLOS	<b>DNI N°</b>	19928149
<b>Título Profesional</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		
<b>Grado Académico:</b>	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		



## Anexo N° 6 La data de procesamiento de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Número	8	0	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Número	8	0	Analisis Ambiental	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Número	8	0	Formulación Estratégica	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Número	8	0	Implementación de la Estrategia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Número	8	0	Evaluación y Control	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Número	8	0	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Número	8	0	Plan	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Número	8	0	Desarrollar	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Número	8	0	Comprobar	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Número	8	0	Actuar	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	var	var	var	var	var	var
1	58	26	10	11	11	63	17	19	11	16						
2	53	25	8	9	11	66	18	20	12	16						
3	59	25	9	11	14	62	18	16	14	14						
4	56	24	8	12	12	62	17	18	13	14						
5	54	25	8	8	13	67	18	17	15	17						
6	52	25	9	8	10	64	18	19	13	14						
7	54	24	7	11	12	62	19	17	11	15						
8	49	22	6	10	11	55	17	14	12	12						
9	51	23	5	10	13	62	18	16	13	15						
10	56	24	8	11	13	61	18	16	13	14						
11	54	23	7	12	12	60	17	16	13	14						
12	59	26	9	14	10	65	17	18	16	14						
13	53	22	8	11	12	64	17	20	12	15						
14	63	28	10	14	11	69	20	18	15	16						
15	52	22	5	12	13	69	19	19	13	18						
16	57	23	8	13	13	65	17	19	14	15						
17	57	23	9	13	12	69	17	19	14	19						
18	51	25	5	12	9	64	18	18	13	15						
19	57	25	8	13	11	65	17	18	14	16						
20	55	25	7	12	11	69	18	19	14	18						
21	51	22	7	9	13	60	15	18	12	15						
22	54	24	7	10	13	61	19	17	10	15						

Vista de datos Vista de variables

59	54	24	4	14	12	72	19	19	14	20						
60	50	24	7	9	10	63	17	18	14	14						
61	52	23	7	11	11	66	19	19	14	14						
62	60	26	8	15	11	74	20	20	18	16						
63	54	23	8	10	13	64	16	18	15	15						
64	56	23	8	12	13	66	19	20	14	13						
65	54	26	6	11	11	64	17	18	14	15						
66	49	23	6	10	10	64	16	18	14	16						
67	48	21	6	9	12	66	18	18	14	16						
68	56	26	6	13	11	67	19	19	15	14						
69	50	22	6	10	12	67	16	20	15	16						
70	58	23	8	14	13	63	18	17	12	16						
71	57	27	6	12	12	66	19	18	15	14						
72	54	23	7	14	10	65	18	19	13	15						
73	51	24	5	11	11	64	19	17	15	13						
74	53	23	7	12	11	66	17	20	13	16						
75	59	23	8	13	15	61	17	17	13	14						
76	58	26	7	12	13	66	19	18	15	14						
77	54	21	8	12	13	60	16	17	13	14						
78	54	24	7	12	11	64	18	19	13	14						
79	53	22	7	12	12	61	16	15	13	17						
80	53	22	7	13	11	61	17	16	13	15						

Vista de datos Vista de variables

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Fabián Yauri Jackeline Rossmery y Salome Casas Néstor Enrique de la Universidad Peruana Los Andes. El objeto de este estudio es obtener información sobre del tema: “Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad de la Empresa de Transportes “TAURUS CIA S.A.” 2018” Si usted permite participar en esta investigación, se le solicita responder preguntas en una encuesta. Esto durará aproximadamente 15 minutos de su valioso tiempo.

La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito que no fuera la de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Por tanto, agradecemos su participación.

---

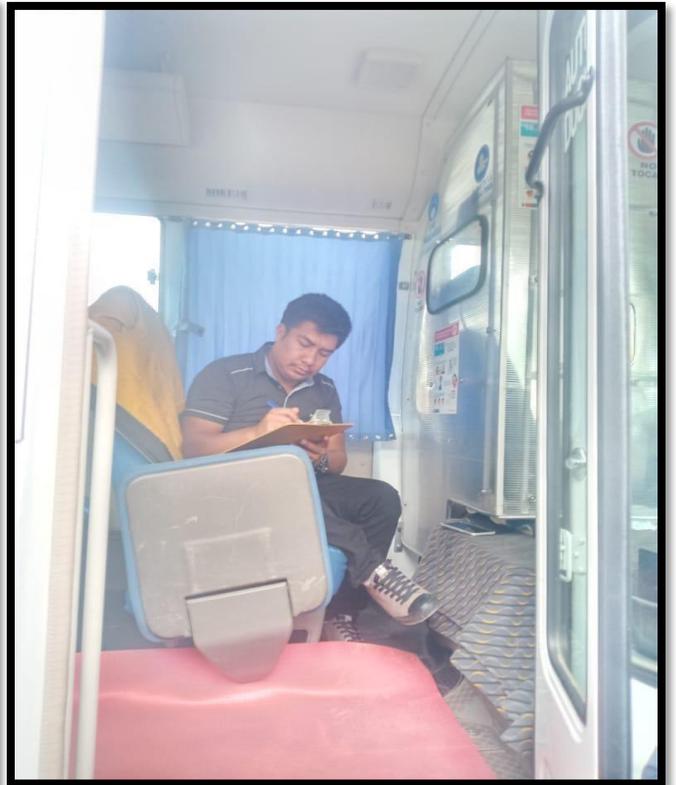
Por voluntad propia acepto participar en esta investigación, conducida por Fabián Yauri Jackeline Rossmery y Salome Casas Néstor Enrique. He sido informado (a) del objeto de esta investigación.

Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad de la Empresa de Transportes “TAURUS C, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

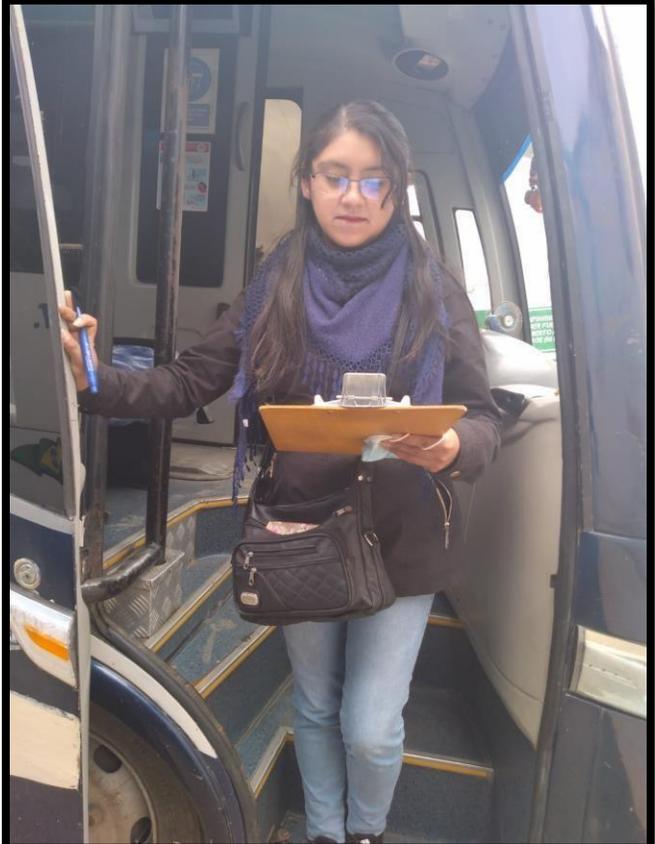
Reconozco que la información que yo provea en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto signifique perjuicio alguno para mi persona.

Anexo N° 7 Fotos de la aplicación del instrumento.

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN EL TERMINAL DE BUSES CHILCA



**APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN EL TERMINAL DE BUSES CHILCA**



## APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN EL TERMINAL DE BUSES CHILCA



TERMINAL DE BUSES JAUJA



# TERMINAL DE BUSES JAUJA



# TERMINAL DE BUSES JAUJA



# TERMINAL DE BUSES CHILCA



RUTA DE BUSES HUANCAYO - JAUJA



**ANALISIS FODA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES  
TAURUS CIA S.A.**

<b>Fortalezas</b>		<b>Debilidades</b>	
1	Imagen y prestigio de la organización, vehículos renovados. Lealtad a la marca. Situación tributaria correcta Política de precios: flexibilidad de precios	1	Habilidades, valores y experiencia gerencial
2	Costos de transporte en relación a la industria y a los competidores: materiales directos, mano de obra directa, e indirectos de fabricación.	2	Habilidades y experiencia en ventas: ventas por consumidores, red de ventas y gestión de canales de distribución: cantidad, cobertura y control. Transporte y distribución, etc.
3	Nivel de apalancamiento financiero y operativo.	3	Calidad de servicio al cliente. Investigación de mercado, análisis del consumidor y sus preferencias. Creatividad, eficiencia y efectividad de la publicidad y de las promociones.
4	Economías de escala o economías de alcance.	4	Participación de mercado
5	Capital de trabajo: flexibilidad de la estructura de capital.	5	Eficiencia técnica y energética. Mantenimiento, uso de tecnología básica
6	Velocidad y capacidad de respuesta de los usuarios.	6	Seguridad e higiene laboral. Sistemas de seguridad
7	Sistemas de comunicación interna y externa.	7	Comisionistas: Puntos de venta, vehículos
8	Facilidades de ubicación y diseño de empresa. Local propio.	8	Relaciones con accionistas e inversionistas.
9	Comunicaciones integradas. Prácticas de gobierno corporativo transparentes y responsabilidad social. Estilos de liderazgo usados en los niveles gerenciales.	9	Personal no calificado, que no está identificado con la empresa

	<b>Oportunidades</b>		<b>Amenazas</b>
1	Indicadores macroeconómicos favorables: Evolución del PBI positivo, Política monetaria, política fiscal, etc.	1	Nuevos gobiernos municipales con restricción de licencias de terminales, embarque y desembarque. Autorizaciones para minivan y combis para transporte regional - Dirección Regional de Transporte / GR. Junín
2	Evolución del poder adquisitivo positivo, hace que las personas viajen más.	2	DS N° 17, Sutran, modificaciones y cambios que pueden incrementar costos, así como multas y sanciones. MTC, autorización de circulación según antigüedad de vehículos.
3	Desarrollo demográfico positivo: Tasa de pobreza disminuyendo, tasa de crecimiento poblacional y tasa de migraciones en aumento.	3	Mala regulación y fiscalización de transporte informal. Desembarque de pasajeros en la vía pública cerca a la agencia.
4	Modalidad de venta de pasajes online.	4	Incremento del sueldo básico vital
5	Utilización de líneas telefónicas, celulares, e-mails, GPS, pág. web, medios de comunicación, otras páginas web, google map, aplicativos.	5	Uso permitido de emisión de CO2 regido por normas "Euro".
6	Uso de POS (Visa, MasterCard, etc.).	6	Asaltos en las rutas Hyo- Jauja
7	Venta de boletos por página web.	7	Corrupción: Manejo de procesos con entidades públicas a través de intereses individuales.
8	Eco-Gestión: Mejora de imagen de la empresa	8	Incremento del valor del dólar hace que la adquisición de vehículos y neumáticos importados sean más caros.
9	Paneles solares para utilización de energía.	9	Las rutas están ubicadas en lugares de pobreza, donde los pasajeros muchas veces no pueden adquirir pasajes para todos los integrantes de su familia. Diferencias entre los trabajadores de las compañías y los de la comunidad, estos exigen un trato diferenciado. El bajo nivel educacional.
10	Gestión de reciclaje para venta, disminución de CO2	10	Competencia directa en la mayoría de las rutas, así como servicios sustitutos. En todas las rutas hay competencia informal.
11	Proveedores que otorgan descuentos y crédito	11	Proveedores semi informales que perjudican a la empresa.
12	Proveedores de repuestos.		