

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Propuesta de Gestión Administrativa para las empresas de transporte  
interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Fatima Raquel Peralta Nuñez**

**ASESOR**

**Linda Marita Cruz Pupuche**

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

**Chiclayo, 2022**

**Propuesta de Gestión Administrativa para las empresas de  
transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El  
Tumi**

PRESENTADA POR:

**Fatima Raquel Peralta Nuñez**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Rolando Eduardo Malca Correa

PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero

SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche

VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios, por todo lo bueno que me obsequia y por permitirme culminar satisfactoriamente la carrera. A mis padres Iván y Carmina, por todo el apoyo durante este proceso de cumplir uno de mis sueños, por estar en los momentos alegres y difíciles de mi vida, por su amor y comprensión incondicional. A mis abuelos, Grimaniel, Luisa, Oscar y Esmeria, por siempre confiar en mí y no dejar de alentarme. A mi mamá Zunilda, por sus consejos y sus tantos mensajes de aliento. A Manuel que es una persona muy especial para mí, ya que me ha brindado su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

A mi asesora Marita, por todos los consejos impartidos durante todo este proceso para la culminación de mi informe. A la profesora Jessica, por toda la paciencia durante la asignatura.

A mi tío Gerardo, por todo su apoyo incondicional y por brindarme todos sus valiosos conocimientos, los cuales fueron de gran valor. A los socios, accionistas y trabajadores de las empresas de transporte interurbano del distrito de Pátapo, por su ayuda tan cordial, puesto que sin ellos no se hubiera podido lograr esta investigación.

## Índice

Resumen .....	5
Abstract .....	6
Introducción .....	7
Revisión de literatura .....	8
Materiales y métodos .....	11
Resultados y discusión .....	12
Conclusiones .....	34
Recomendaciones.....	35
Referencias .....	36
Anexos.....	39

## Resumen

La presente investigación es relevante, puesto que, al realizar el estudio de gestión administrativa, esta servirá de conocimiento para futuras investigaciones, ya que, se conoció la realidad de estas empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo, para posteriormente tomar como modelo para la propuesta a la empresa El Tumi, ya que se obtuvo mayor información de su funcionamiento. Se tuvo como propósito mejorar y potenciar la gestión administrativa de las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo, para lo cual su objetivo general fue proponer una adecuada gestión administrativa. El enfoque de la investigación fue cualitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo-propositivo, diseño no experimental-transversal, la información fue recolectada a través de entrevistas a los socios, accionistas y trabajadores más antiguos de las empresas de transporte interurbano, la cual constó de 23 entrevistas, de la misma forma, se realizó un análisis documental. Los resultados evidenciaron que, las empresas de transporte tienen diversas deficiencias en su planificación, organización, dirección y control, lo cual lleva a concluir que en ninguna de las empresas se ejecutan de forma correcta los procesos administrativos; generando el descuido de actividades claves, antes, durante y después de ser realizadas. Finalmente, la propuesta de gestión administrativa permitirá que las empresas de transporte se involucren con la filosofía estratégica, mejoren sus procesos, configuren su estructura organizativa, definan funciones y responsabilidades e implementen indicadores de control.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, empresa de transporte, pasajeros.

### **Abstract**

This research is relevant, since, when carrying out the administrative management study, it will serve as knowledge for future research, since the reality of these interurban transport companies in the Pátapo district was known, to later take as a model for the proposal to the company El Tumi, since more information on its operation was obtained. The purpose was to improve and enhance the administrative management of the interurban transport companies in the Pátapo district, for which its general objective was to propose adequate administrative management. The research approach was qualitative, applied type, descriptive-purposeful level, non-experimental-cross-sectional design, the information was collected through interviews with the partners, shareholders and oldest workers of the interurban transport companies, which consisted of 23 interviews, in the same way, a documentary analysis was carried out. The results showed that the transport companies have various deficiencies in their planning, organization, direction and control, which leads to the conclusion that administrative processes are not executed correctly in any of the companies; generating the neglect of key activities, before, during and after being carried out. Finally, the administrative management proposal will allow transport companies to get involved with the strategic philosophy, improve their processes, configure their organizational structure, define functions and responsibilities and implement control indicators.

**Keywords:** Administrative management, transport company, passengers.

## Introducción

El Banco de Desarrollo de América Latina (2019) menciona que, el transporte es una de las secciones primordiales que tienen que desarrollar los países, puesto que, es impulsor de las economías, durante los últimos años este se ha enfrentado a diversas situaciones como la inseguridad de sus servicios de transporte, ausencia de rendimiento en sus sistemas y pérdida de usuarios, del mismo modo, estas se encuentran en constante transformación y desarrollo, por este motivo, han optado por llevar a cabo diversos procesos, modelos y estrategias de administración que les permitan impulsar sus ventajas competitivas. En la actualidad, las empresas deben generar valor para diferenciarse dentro del sector al que pertenecen, por ende, es preciso dar mayor importancia a la gestión administrativa de las empresas (Sánchez, 2017).

Según El Ministerio de Transporte y Comunicaciones en su Plan Estratégico Institucional (2020) manifiesta que, en Perú, los servicios de transporte público de pasajeros en las principales ciudades del país, no cuentan con una correcta gestión administrativa, lo cual genera diversas dificultades y pérdidas, ya que, en su mayoría enfrentan limitaciones operativas, falta de normas de fiscalización, dispersión de rutas y ausencia de control; que pueden favorecer las acciones de las empresas, por consiguiente, es indispensable entender correctamente su organización para así favorecer e impulsar su sostenibilidad y competitividad en el sector, del mismo modo, según Alegría (2019) menciona que, la gestión administrativa es la base fundamental de las organizaciones, puesto que, al contar con una correcta gestión en su estructura organizacional les permitirá lograr la sostenibilidad en el mercado.

La presente investigación se desarrolló en las empresas de transporte interurbano del distrito de Pátapo; entre los principales problemas que poseen las empresas, es que no cuentan con planes (estratégicos y operativos), las programaciones son efectuadas en cuadernos, no existe una programación para el mantenimiento ni abastecimiento de combustible de los vehículos, no tienen definido la estructura organizacional, los ingresos son cuantificados de forma tradicional (libretas), todo esto se debe a que los dirigentes solo cuentan con estudios primarios, secundarios o con alguna otra carrera (gerentes), lo cual lleva a precisar que no cuentan con conocimientos teóricos en gestión administrativa, en pocas palabras, las empresas son gestionadas empíricamente, lo que genera desorden e improvisación, razón por la que se realiza la presente investigación con el fin de elaborar una propuesta de gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi, para lo cual se formula ¿Cuáles son las acciones para desarrollar una gestión administrativa en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi?

El objetivo general fue proponer una adecuada gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi. Los objetivos específicos fueron: Conocer el proceso de la planificación, identificar el diseño de la organización, conocer las características de la dirección y conocer la forma de control en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, es útil hacer el estudio de gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo, con la finalidad de tener un diagnóstico sobre la situación de estas empresas y tomar como modelo para la propuesta a la empresa El Tumi, dado que, se obtuvo mayor información sobre su funcionamiento, lo que contribuirá a proporcionar soluciones de administración, crecimiento, optimización, reducción de tiempos y sustentabilidad en el sector, que podría servir como modelo para ser implementado en cualquiera de estas empresas interurbanas.

Por ende, para lograr una mayor comprensión la investigación se divide en capítulos de la siguiente forma: El capítulo I abarca la introducción dando a conocer el tema a través de los objetivos y la situación problemática; el capítulo II engloba la revisión literaria: antecedentes y base teórica de la variable de estudio; el capítulo III comprende materiales y métodos, detallando la metodología: enfoque, tipo, nivel, diseño, técnica, instrumento y la unidad de análisis; el capítulo IV aborda los resultados y la discusión; el capítulo V y VI presentan las conclusiones y recomendaciones, finalmente el capítulo VII y VIII las referencias y los anexos.

### **Revisión de literatura**

Orellana et al. (2019) diseñaron un modelo de gestión administrativa que mejore el servicio al cliente. Encontraron que, las empresas cuentan con gran conocimiento y experiencia por la cantidad de años en el mercado, las unidades se encuentran en constante mantenimiento y las rutas son exclusivas. Las cooperativas, no tienen un dueño directo, sino que se encuentran conformadas por socios, pero cuyas decisiones importantes están sujetas a la asamblea general, lo cual muestra que si cuentan con una estructura organizacional. Además, los clientes mostraron insatisfacción en relación al trato recibido, horarios, comodidad de unidades y pasajes. De igual modo, Morillo et al. (2018) plantearon un modelo de caja común, donde encontraron que, la cooperativa cuenta con una estructura organizacional determinada, pese a esto se evidenció que existe carencia de conocimiento del manejo jerárquico, puesto que, los socios están de acuerdo con las decisiones optadas por los dirigentes; éstos no tienen influencia en la condición dominante de cada uno de los vehículos, ya que, estas se gestionan bajo la absoluta y total responsabilidad de los propietarios. El control de actividades de los socios, por

lado de los directivos, es un asunto muy sensible desde la visión organizacional, puesto que, bajo el modelo en que desarrollan sus actividades, las responsabilidades de los vehículos y los gastos que conlleven son asumidos por los socios, razón por la cual, no se realiza un control exhaustivo y este se vea limitado en su totalidad solo al control de rutas (llegada - salida).

Ocampo et al. (2017) analizaron la gestión administrativa y sus efectos en la satisfacción de los usuarios. Indicaron que, si cuentan con una misión, pero que no todo el personal la conoce, lo cual indica la ausencia de conocimiento de la razón de ser de la cooperativa, el recorrido y las rutas se encuentran establecidas por la Agencia Nacional del Tránsito (ANT) y no pueden ser modificadas, del mismo modo, la mayor parte de los vehículos han sido renovados y cumplen con todos los estándares y mediciones establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y que la parte restante se encuentra en proceso de renovación. Además, en la cooperativa se realizan charlas motivacionales y se capacita frecuentemente al personal, puesto que, estos deben estar capacitados para desempeñar sus labores diarias, las relaciones laborales entre el personal (administrativo y servicio) son muy buenas, la cual se encuentra basada en la comunicación para resolver conflictos, el servicio al cliente se basa en las políticas de ofrecer un buen servicio, aseo a vehículos y del personal. A su vez, según Chávez et al. (2020) analizaron la significación de la gestión administrativa desde los procesos de las empresas. Demostraron que la planeación tiene carácter primordial, puesto que, simboliza la estructuración de acciones a ejecutar en el campo laboral, lo que permite tener una correcta actuación en el trabajo. En la organización, no cuentan con normas que aseguren de forma coordinada y correcta el desarrollo del proceso productivo acorde a lo planificado. La dirección es la parte más dinámica de la gestión administrativa, ya que implica el coordinar, estimular, guiar y potenciar las capacidades de los trabajadores, logrando su máximo rendimiento y colaboración. El control es de gran importancia en una empresa, puesto que, se puede examinar si la ejecución de actividades comprende lo planificado, de la misma forma, descubrir fallas y corregirlas a tiempo con el fin de cumplir con los objetivos.

Villacrés et al. (2020) encontraron que, la mayoría de las Pymes se enfocan en la planificación y en la organización, descuidando la dirección y control, desfavoreciendo el cumplimiento de las fases del proceso administrativo, partiendo de esto, resaltan la importancia de la planificación y la organización como los pilares principales de la gestión administrativa. Por otro lado, según Moreno & López (2018) plantearon conocer la gestión de control para mejorar el desempeño y efectividad de los procesos administrativos en las cooperativas de transportes. Encontraron que, no se presenta el plan anual de trabajo, generando desconocimiento de las actividades, además se evidenció que entre los principales valores que

se practican son: la responsabilidad, honestidad, compañerismo y puntualidad. En la organización, se refleja que existe un liderazgo democrático, datos que se evidenciaron al reunirse con la asamblea, asimismo, el documento principal para comunicar deberes, obligaciones, aportaciones y beneficios de los socios son los estatutos y en segundo lugar es el reglamento interno, decisión contraria a la que tienen los administrativos como documento principal el reglamento interno y como siguiente el estatuto, el implementar un manual de funciones disminuiría la presión laboral, dado que, en la empresa todos contribuyen en cualquier tipo de actividad en el día. En la dirección, se evidenció que en las cooperativas cuentan con un liderazgo democrático, además, la mayoría de los miembros de la empresa no reciben ningún tipo de capacitación. En el control, los socios aseguraron que la supervisión del cumplimiento de deberes u obligaciones, es llevada a cabo de forma semestral, seguido de la mensual, ya que, se encuentra estipulado en el reglamento interno.

La gestión administrativa es definida como el proceso que radica en coordinar todas las actividades y esfuerzos del equipo, de tal manera que se alcancen metas y objetivos que ayuden a los trabajadores en el rendimiento de sus funciones esenciales (Anzola, 2002). Por su parte, Koontz et al. (2012) la define como el proceso de diseñar y conservar un entorno de trabajo agradable entre los grupos, permitiendo que cumplan eficientemente su labor.

Stoner et al. (1996) sostiene que, la gestión administrativa es aquel sistema de planificación, organización, dirección y control de trabajo de cada uno de los miembros que conforman la organización, haciendo uso de recursos disponibles para alcanzar los objetivos y metas establecidas en la organización. Para Stoner et al. (1996) la planificación, es la base fundamental del proceso administrativo, ya que, a través de esta parten los planes y acciones a desarrollar, para así lograr de manera eficiente todos los objetivos marcados. Puesto que, sin planes, los gerentes no lograrían establecer objetivos, ni mucho menos sabrían como dirigir a su personal. Asimismo, Stoner et al. (1996) menciona que la organización, es aquel proceso de ordenar, distribuir el trabajo, autoridad y recursos entre los miembros de la organización, de forma que se puedan lograr los objetivos en la organización de manera eficiente, dado que, los gerentes necesitan estar seguros que la organización logre ser sostenible en el tiempo. Del mismo modo, según Stoner et al. (1996) la dirección, es definida como aquel proceso en el que se dirige e influye en las personas de la organización para obtener un desempeño máximo de los colaboradores. Finalmente, para Stoner et al. (1996) el control es aquel proceso que permite asegurar que las actividades sean ajustadas a las proyectadas, dado que, es fundamental que exista un monitoreo constante de las actividades, para así tomar las correctivas que se requieran.

En el decreto Supremo N.º 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) en el artículo 17º se menciona, que los servicios de Transporte Terrestre de Personas se encuentran divididos en dos fases: Servicios de Transporte Regular y Servicios de Transporte Especial. En cuanto al primero, es aquel que es realizado con regularidad, obligatoriedad, uniformidad y generalidad para satisfacer las diversas necesidades colectivas del viaje en general, en relación a la ruta y las frecuencias del territorio, del mismo modo, este puede ser prestado únicamente por vehículos de gran capacidad y características de acuerdo a la ley, por ejemplo: masivos (metros, monorrieles, tranvías), autobuses (buses de tránsito rápido - BRT, buses, microbuses) y no convencionales (cables, funiculares). El segundo, este es únicamente prestado por el transporte turístico, estudiantes, trabajadores y de taxi (El Peruano, 2019).

### **Materiales y métodos**

Tipo de investigación aplicada, con enfoque cualitativo, de nivel descriptivo-propositivo; y con diseño no experimental-transversal. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron: El análisis documental y la entrevista; como instrumentos se utilizaron fichas y formatos para el análisis documental y guía para la entrevista. Los datos se recolectaron en tres etapas: En la primera etapa, para la elaboración de las entrevistas se tomo en cuenta la base teórica, estas entrevistas constaron de 17 preguntas para socios y/o accionistas, 11 preguntas para conductores y cobradores y 7 preguntas para los controladores. En la segunda etapa, se contactó a socios y/o accionistas y trabajadores, el criterio de selección para realizar las entrevistas fue que sean los más antiguos, con un promedio de 10 años laborando en las empresas de transporte de pasajeros, se realizaron un total 23 entrevistas: A 8 socios y/o accionistas, 9 conductores, 3 cobradores y 3 controladores, quienes son los más antiguos. Las entrevistas siempre se iniciaron con una introducción del propósito de la entrevista, estas tuvieron una duración entre 20 a 40 minutos, estas fueron grabadas y aplicadas en el siguiente orden: En la empresa A se desarrolló entre los días (8 de mayo - 27 de mayo), la empresa B se desarrolló entre los días (8 de mayo - 19 de mayo), en la empresa C se desarrolló entre los días (19 de mayo - 2 de junio) y la empresa D se desarrolló entre los días (1 de junio - 5 de junio). En la tercera etapa, se ordenó la información y se procesó utilizando el programa Word y Excel, donde se transcribieron cada una de las entrevistas, de igual manera se analizó e interpretó la información de cada uno de los actores claves con respecto a la gestión administrativa, para finalmente ser redactado el informe final de la investigación.

**Tabla 1:***Cuadro de categorías*

<b>Cuadro de categorías</b>				
<b>Categoría</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Factores</b>	<b>Subfactores</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>
Gestión Administrativa	Según Stoner et al. (1996) sostienen que la gestión administrativa es aquel sistema de planificación, organización, dirección y control de trabajo de cada uno de los miembros que conforman la organización, haciendo uso de recursos disponibles para alcanzar los objetivos y metas establecidas en la organización.	Planificación	Planificación de ruta Programación del mantenimiento	Entrevista / Guía de entrevista, Análisis documental/ Fichas y formatos
		Organización	Estructura organizativa Reglamento interno de trabajo	
		Dirección	Talento humano Relación con el cliente	
		Control	Supervisión de rutas Supervisión del confort	

*Nota.* Stoner et al. (1996).**Resultados y discusión**

En el distrito de Pátapo existen cuatro empresas que realizan el servicio de transporte público de pasajeros (Posope/Pátapo - Chiclayo y viceversa). Las tres primeras A, B y C son camionetas rurales (combis) y la empresa D son automóviles colectivos (colectivos). Las empresas A y B empezaron a operar a partir del año 2000, la empresa C empezó a operar a partir del año 1992 y la D empezó a operar a partir del año 2016. Las empresas A, B y D tienen su paradero inicial en Posope Alto, la empresa C, tiene su paradero inicial en Pátapo. La hora de llegada de los vehículos al paradero en las empresas A, B y C es realizada a partir de las 5 de la mañana y en la empresa D, llegan a su paradero a partir de las 6 de la mañana.

Estas empresas solo cuentan con autorización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y la municipalidad distrital de Chiclayo para su funcionamiento y cumplimiento de reglas del transporte público. Ninguna de las empresas cuenta con misión, visión, objetivos, estrategias, ni metas; además, no cuentan con manuales de organización y funciones (MOF), ni con organigramas definidos. Lo cual demuestra que estas empresas son administradas de forma empírica.

## **Proceso de la planificación en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo.**

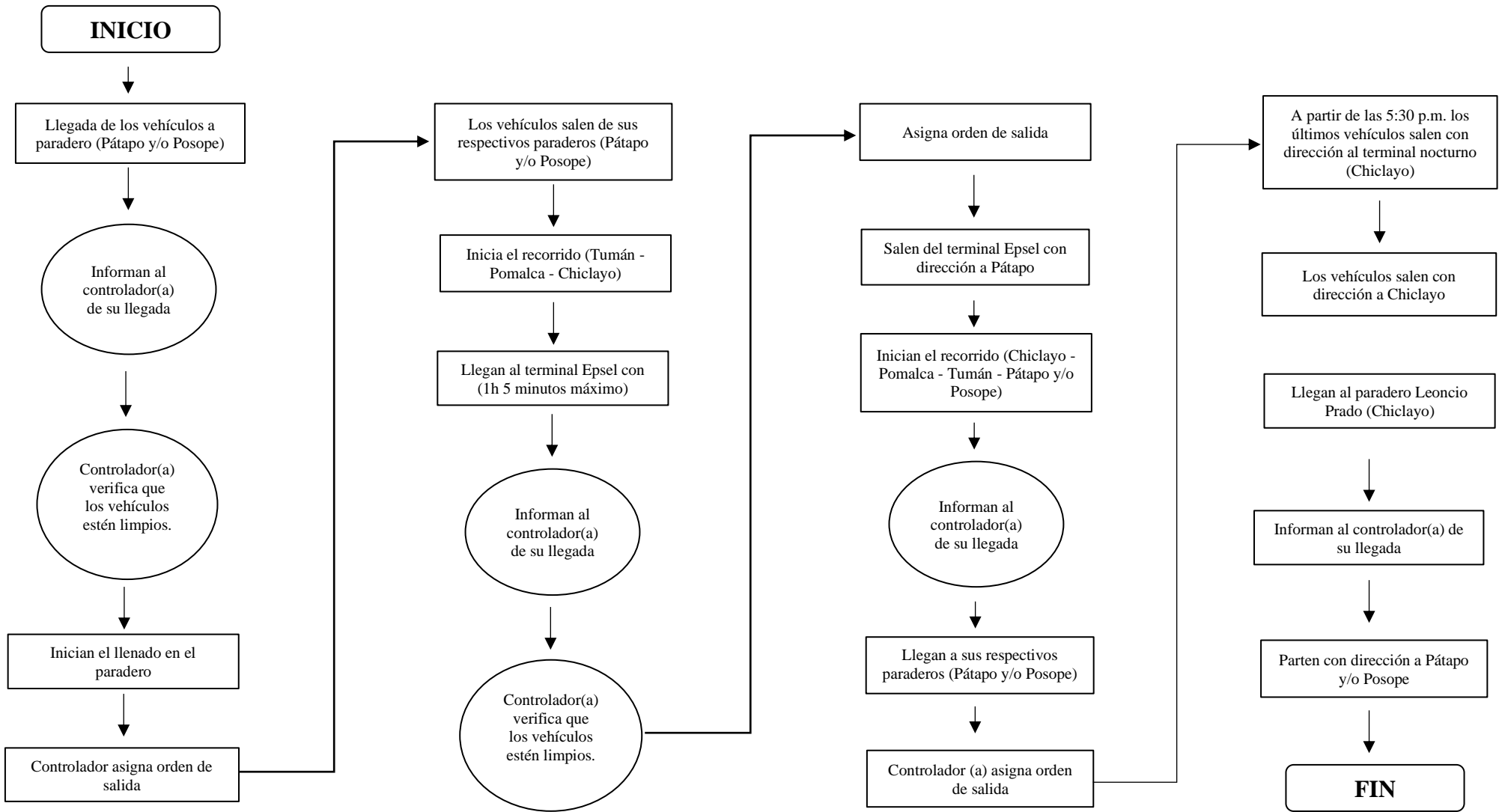
En el proceso de planificación de las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo, se encontró que: En la empresa A y B solo planifican el horario y la ruta de recorrido de los vehículos, la salida se realiza por orden alfabético, la misma que se va cambiando cada 6 meses, el primer semestre empieza a partir del 1° de enero al 31° de junio es de A-Z y de 1° de julio al 31° de diciembre es de Z-A, cuando a los vehículos les corresponde los 5 primeros turnos, tienen que estar en el paradero de inicio a las 5 de la mañana, esto es obligatorio, de no cumplir perderán una vuelta y tendrán que esperar. En la actualidad el tiempo de llegada de paradero a paradero (Posope - Chiclayo y viceversa) es de 1h 5 minutos como máximo, en síntesis los vehículos llegan al paradero a partir de las 5 de la mañana, permanecen en el paradero de Posope un tiempo de 8 minutos; posteriormente cuentan con un tiempo de 18 minutos como máximo para llegar al paradero de Pátapo, este recorrido empieza desde la salida del paradero de Posope hasta voltear el parque son 5 minutos, los otros 7 minutos son hasta llegar al paradero de Pátapo, allí se completarían los 12 minutos, los 6 minutos restantes son para poder recoger pasajeros en el paradero de Pátapo, de ser el caso que salga lleno o logre completar sus pasajeros pasan directo a Chiclayo; en donde, las 2 empresas cuentan con 2 terminales (Epsel y Leoncio Prado). Actualmente, llevan 8 pasajeros por protocolos de bioseguridad (covid-19). La empresa C, no cuenta con horarios y orden establecido de los vehículos, hoy en día el tiempo de llegada de paradero a paradero (Pátapo - Chiclayo) es de 1h como mínimo aunque este tiempo no es obligatorio, los vehículos empiezan a llegar al paradero a partir de las 5 de la mañana, aunque este horario no es indispensable ser cumplido y empiezan a ordenarse según el orden de llegada, el cual varía en el transcurso del día, según las vueltas que realicen, en efecto en esta empresas no monitorean el tiempo límite de llegada y salida; y a su vez, no cuentan con un sistema alfabético que los oriente en el momento de llegada al paradero. Su paradero inicial se encuentra ubicado en Pátapo, es allí donde llenan por un tiempo de 20 minutos, cabe precisar que este tiempo va cambiando dependiendo de la afluencia de pasajeros en ese momento, actualmente, por la pandemia covid-19, los vehículos solo llevan 8 pasajeros; la empresa cuenta con 2 terminales en Chiclayo (Epsel y Leoncio Prado). En la empresa D (colectivos), no existe horarios ni orden establecidos de llegada de los vehículos, en la actualidad el tiempo de llegada de paradero a paradero (Posope - Chiclayo y viceversa) es de 28 minutos promedio, el mismo que no es obligatorio cumplirlo, los vehículos empiezan a llegar al paradero a partir de las 6 de la mañana, estas se ordenan de acuerdo al orden de llegada, por

tanto no se monitorea el orden de llegada y salida, tampoco tienen un orden alfabético que los oriente al momento de llegada al paradero. Su paradero inicial se ubica en Posope; se tiene un tiempo base de 16 minutos de llenado en el paradero para la búsqueda de pasajeros, aunque se debe aclarar que este no es obligatorio, ahora por el covid-19 solo está permitido llevar 3 pasajeros; esta empresa cuenta con 2 terminales (Posope y Leoncio Prado).

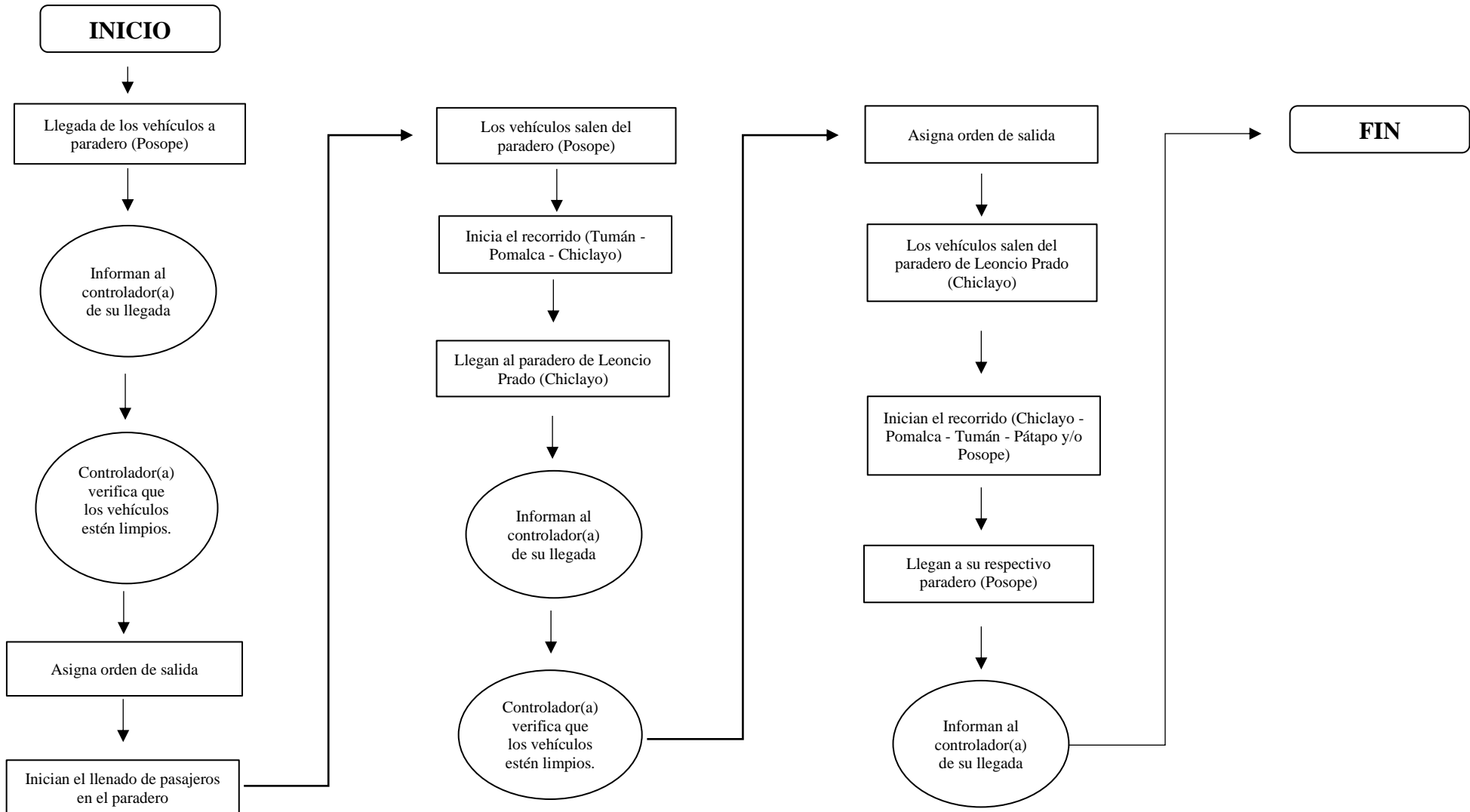
Las cuatro empresas no cuentan con programación de mantenimiento de los vehículos (realizada por cada uno de los propietarios según su criterio); el cambio de aceite se realiza cada 5 mil kilómetros, el engrase cada 3 meses, el cambio de zapatas cada 2 meses. El abastecimiento de combustible, todos los vehículos tienen sus respectivos lugares para abastecerse, según la preferencia del propietario; realizándolo al final de la jornada laboral, al iniciar el día, el abastecimiento lo realizan en el lugar que creen conveniente (Chiclayo, en la ruta o Pátapo).

Por lo tanto, los resultados obtenidos evidencian que ninguna de las empresas cuenta con misión, visión, objetivos, políticas, ni estrategias; además se pudo evidenciar que solo realizan la planificación de la ruta diaria. Datos que al ser contrastados con los resultados obtenidos por Ocampo et al. (2017) indicaron que, si cuentan con una misión, pero que no todo el personal la conoce, lo cual indica la ausencia de conocimiento sobre la razón de ser de la cooperativa, el recorrido y las rutas se encuentran establecidas por la Agencia Nacional del Tránsito (ANT) y no pueden ser modificadas, del mismo modo, la mayor parte de los vehículos han sido renovados y cumplen con todos los estándares y mediciones establecidas por la ANT y la parte restante se encuentra en proceso de renovación. De la misma forma, Moreno & López (2018) encontraron que, no se presenta un plan anual de trabajo, lo cual genera desconocimiento de actividades, además se evidenció que entre los principales valores que se practican son la responsabilidad, honestidad, compañerismo y puntualidad. A su vez, Chávez et al. (2020) demostraron que, la planeación tiene carácter primordial, puesto que, simboliza la estructuración de acciones a ejecutar en el campo laboral, lo que permite tener una correcta actuación en el trabajo. Dadas las evidencias se puede afirmar que, en las empresas de transporte la filosofía y las actividades estratégicas no son fomentadas de manera correcta, ya que no son difundidas al personal, lo cual genera el desconocimiento de la razón de ser y los objetivos a cumplir, además, se reflejó la importancia que los vehículos se encuentren en perfecto estado de funcionamiento. Por lo que Stoner et al. (1996) definen a la planificación como la base fundamental del proceso administrativo, ya que, a través de esta parten los planes y acciones a desarrollar, para así lograr de manera eficiente todos los objetivos marcados. Puesto que, sin planes, los gerentes no lograrían establecer objetivos, ni mucho menos sabrían como dirigir a su personal.

### Flujograma de recorrido de empresas (a, b y c) de transporte de pasajeros (Pátapo y/o Posope - Chiclayo y viceversa)



### Flujograma de recorrido de empresa (d) de transporte de pasajeros (Pátapo y/o Posope - Chiclayo y viceversa)



## **Diseño de la organización en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo.**

Todas las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo, no tienen un diseño organizacional: La empresa A, se encuentra conformada por un gerente general, gerente de operaciones (comité de disciplina), gerente de economía (tesorero), un contador (por horas), socios y trabajadores. La empresa B, se encuentra conformada por un gerente general, gerente de operaciones (disciplina), secretario, tesorero, accionistas y trabajadores. La empresa C, se encuentra conformada por gerente general, con un gerente de economía (tesorero), gerente de operaciones (disciplina), accionistas y trabajadores. La empresa D (colectivos), solo tiene un gerente, accionistas y trabajadores. Cabe recalcar que ninguno de ellos cuenta con contrato formal, solo es un contrato verbal.

En las empresas A, B, y C, cada propietario contrata de manera verbal al personal necesario para su vehículo bajo su responsabilidad, quienes deben acatar las normas establecidas en el reglamento interno de la empresa, también velar por el mantenimiento de los vehículos, observar un comportamiento de buen trato y respeto a los pasajeros y compañeros de trabajo. Las principales funciones que realizan los conductores son: Verificar el funcionamiento del vehículo (por ejemplo, todo el sistema motor, batería, aceite y agua). Las funciones principales de los cobradores son: Limpiar el vehículo, cobrar de manera adecuada y tener buen trato a los pasajeros. Las principales funciones que tienen los controladores son: Hacer cumplir las reglas y poner orden en el trabajo diario. En la empresa D (colectivos) los propietarios, conductores y controladores realizan las mismas funciones. Se debe precisar que ninguna de las funciones anteriormente mencionadas se encuentra descritas de manera formal en un manual de organización y funciones (MOF).

En la empresa A, B, C y D se han establecido los cargos, pero no tienen una estructura definida; por lo tanto, no cuentan con organigrama, con manual de organización y funciones, ni reglamento de organización. Solo la empresa A y B, cuentan con un reglamento interno de trabajo, el mismo que no se difunde entre los trabajadores, la empresa C y D no cuentan con ningún tipo de reglamento.

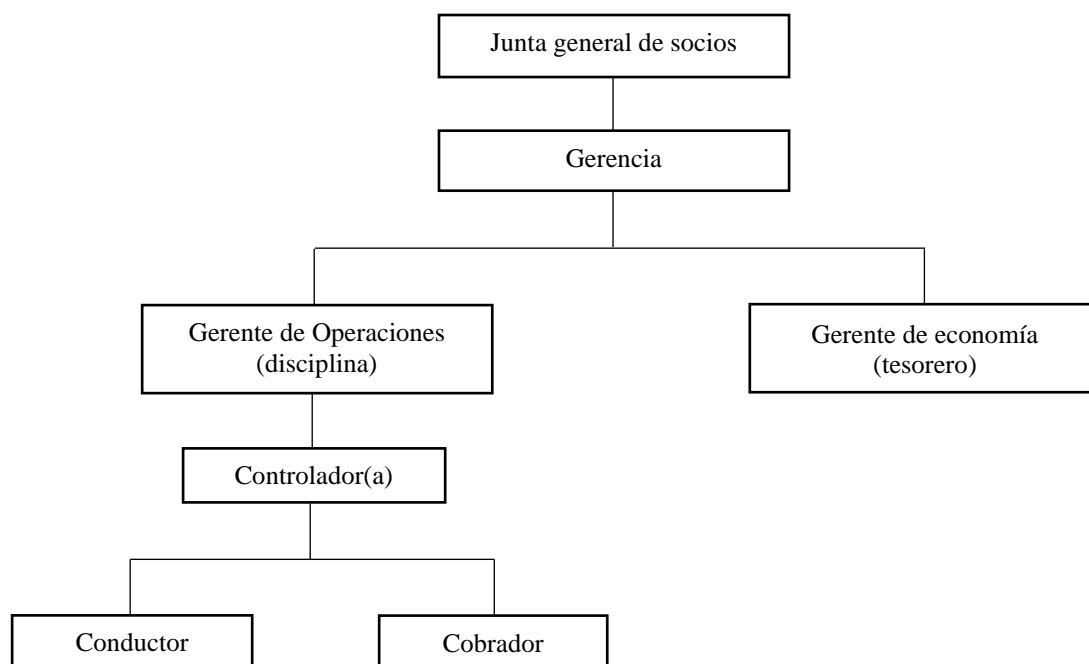
Las reuniones de socios, en la empresa A son realizadas anualmente, pero también se realizan reuniones de emergencia cuando la situación lo amerita, en la empresa B, las reuniones se realizan cada medio año y en ocasiones cada 3 meses, esto depende de las anomalías que

existan, en la empresa C, las reuniones se realizan cada 2 meses y en la empresa D, se realizan reuniones 3 a 4 veces al año. En la empresa A y B, la elección del gerente de operaciones (disciplina), se hace en asamblea de socios/accionistas, como requisitos este tiene que ser dueño del o los vehículos, también tiene que observar buena conducta y disciplina, esta elección se realiza cada 6 meses; turnándose un representante de cada empresa, ya que las dos empresas trabajan en forma unificada. En la empresa C, para ser elegido como gerente de disciplina, el requisito es, ser propietario de un vehículo. En la empresa D, el único responsable de la organización es el gerente general.

Por consiguiente, los resultados obtenidos evidencian que en las empresas no cuentan con una estructura organizacional clara y definida, además se evidenció que los trabajadores si conocen sus funciones, pero de manera empírica, ya que, no cuentan con un manual de organización de funciones que los guíe en su labor diaria y evite la duplicidad de funciones. Datos que, al ser comparados con los resultados obtenidos por Chávez et al. (2020) demostraron que, en la organización, no cuenta con normas que aseguren de forma coordinada y correcta el desarrollo del proceso productivo acorde a lo planificado. Asu vez, Morillo et al. (2018) encontraron que, la cooperativa cuenta con estructura organizacional determinada, pero pese a esto se evidenció que existe carencia de conocimiento del manejo de los niveles jerárquicos, puesto que, los socios están de acuerdo con las decisiones optadas por los dirigentes, estas decisiones no tienen influencia dominante en los vehículos, ya que son gestionadas bajo la absoluta y total responsabilidad de los propietarios De igual forma, Orellana et al. (2019) manifestaron que las cooperativas, no tienen un dueño directo, sino que se encuentran conformadas por socios, pero cuyas decisiones importantes están sujetas a la asamblea general, lo cual muestra que si cuentan con una estructura organizacional.

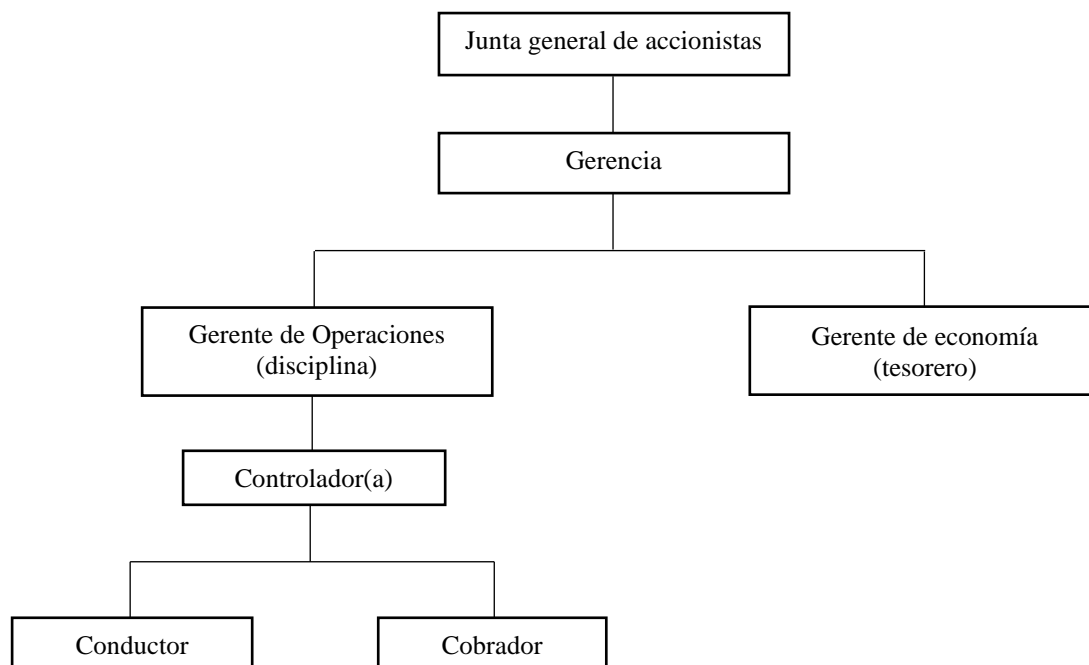
Dadas las evidencias se puede afirmar que en las empresas de transporte es fundamental que se cuente con una correcta distribución de los cargos y funciones, ya que eso permite el correcto orden al momento de desempeñar las actividades, asimismo, se tienen que establecer normas que garanticen el correcto desarrollo del quehacer diario. Es por esto que, Stoner et al. (1996) definen a la organización como el proceso de ordenar, distribuir el trabajo, autoridad y recursos entre los miembros de la organización, de manera que se puedan lograr los objetivos en la organización eficientemente, dado que, los gerentes necesitan estar seguros que la organización logre ser sostenible en el tiempo.

**Organigrama de la empresa (a)**



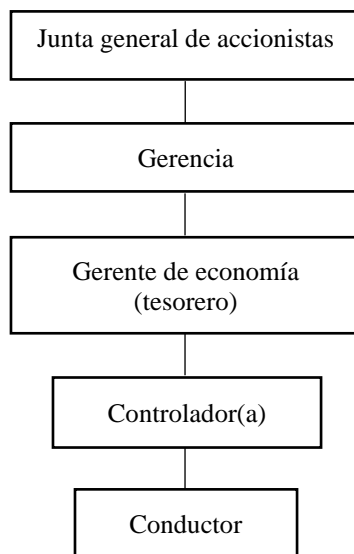
*Nota.* La empresa cuenta con un contador por temporadas, el cual es el responsable de llevar la contabilidad.

**Organigrama de las empresas (b y c)**



*Nota.* Las empresas cuentan con un contador por temporadas, el cual es responsable de llevar la contabilidad. Asimismo, una de las empresas cuenta con un secretario encargado.

***Organigrama de la empresa (d)***



**Características de la dirección en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo.**

Las principales características de dirección en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo, son: El reclutamiento de trabajadores (conductores y cobradores) es realizado por los propietarios. En la empresa A y B, cuentan con diversos criterios que garantizan el cumplimiento de las normas y políticas (anunciadas verbalmente - no escritas), entre las cuales se ha establecido que los conductores deben de tener licencia de conducir en la categoría A2B y A3C, además deben de presentar su DNI y su declaración jurada que acredite que no tienen antecedentes penales. El contrato verbal de conductores y cobradores es realizado por los propietarios; el contrato verbal de controladores lo realiza la gerencia. En la empresa C y D, no cuentan con criterios para reclutar a los trabajadores. En ninguna de las cuatro empresas, los trabajadores firman un contrato laboral, ya que, ellos son remunerados por día de trabajo (destajo).

Las relaciones laborales entre propietarios y trabajadores de las empresas A, B, C y D, se encontró que son muy buenas, ya que existe un ambiente comunicativo, de confianza y respeto entre ellos, tanto en el trabajo como fuera de él. Las capacitaciones realizadas en las cuatro empresas A, B, C y D, fueron sobre seguridad vial y reglas de tránsito, estas capacitaciones se realizaban antes del covid-19 cada fin de año; en la actualidad, otras de las capacitaciones recibidas por los trabajadores han sido sobre protocolos de bioseguridad del covid-19. Las

cuatro empresas A, B, C y D celebran su aniversario en la fecha de su fundación y también celebran la navidad.

La relación con el cliente, en la empresa A, B y C es supervisada por el gerente de operaciones (disciplina), el cual hace el seguimiento del desempeño de los trabajadores en el quehacer diario, en la empresa D todo este proceso es realizado por el gerente general, quien impone sanciones, en caso que no se cumplan las reglas. En la empresa A, B y D las sanciones se inician con dos días y van aumentando sucesivamente de dos en dos, en la empresa C, se realiza a partir de tres días, para luego incrementarse de dos en dos.

Por tanto, los resultados obtenidos evidencian que en ninguna de las empresas cuenta con criterios para reclutar a los trabajadores, también se evidenció que no cuentan con un contrato formal de trabajo, ya que, son remunerados por día, además se precisó que las relaciones laborales son buenas, no se realizan capacitaciones con frecuencia y que no son motivados. Datos que, al ser contrastados con los obtenidos por Ocampo et al. (2017) indicaron que, en las cooperativas se realizan charlas motivacionales y se capacita frecuentemente al personal, puesto que, estos deben estar capacitados para desempeñar sus labores diarias, las relaciones laborales entre el personal (administrativo y servicio) son muy buenas, lo cual se basa en la comunicación para resolver conflictos, el servicio al cliente se basa en las políticas de ofrecer un buen servicio, aseo a vehículos y del personal. Asu vez, al ser comparados con los datos de Moreno & López (2018) en la dirección, se evidenció que en las cooperativas cuentan con un liderazgo democrático, además, que la mayoría de los miembros de la empresa no reciben ningún tipo de capacitación.

Dadas las evidencias se puede confirmar que, en las empresas de transporte los trabajadores tienen un buen clima laboral, puesto que, existe comunicación entre ellos; asimismo, es importante que se motive y capacite a los trabajadores, ya que, juega un papel primordial en el crecimiento profesional y laboral del personal. Es por esto que, Stoner et al. (1996) definen a la dirección como aquel proceso en el que se dirige e influye en las personas de la organización para obtener un desempeño máximo de los colaboradores.

### **Control en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo.**

El control en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo, lo realizan de la siguiente manera: La supervisión de la ruta en las cuatro empresas A, B, C, y D son monitoreadas por el controlador(a) quien es el que supervisa el recorrido de las unidades y está

al tanto de las quejas de los trabajadores y pasajeros. En las empresas A y B, esta supervisión se realiza por medio de tarjetas y con tiempo límite de recorrido, en el caso que no se cumpla, los trabajadores son sancionados por incumplimiento de reglas, en cuanto a la empresa C y D no existe un monitoreo de tiempo recorrido obligatorio, porque no existen sanciones establecidas. La supervisión del confort de los vehículos en las cuatro empresas A, B, C y D también es monitoreada por el controlador(a), esta supervisión es realizada por vuelta, porque en el caso que incumplan esta regla no se les permite salir en el turno que les corresponde. Por covid-19, todas las empresas han acatado e implementado los protocolos de bioseguridad instaurados por el gobierno; para pasajeros, trabajadores y los vehículos, con el objetivo de evitar el contagio a trabajadores y pasajeros.

Por lo tanto, los resultados evidencian que en las empresas no realizan un correcto control de sus procesos y actividades, puesto que solo monitorean sanciones, tiempo de recorrido y limpieza de los vehículos. Datos que, al ser comparados con los resultados obtenidos por Morillo et al. (2018) encontraron que, el control de actividades de los socios por lado de los directivos, es un asunto muy sensible desde la visión organizacional, puesto que bajo el modelo en que desarrollan sus actividades, las responsabilidades de los vehículos y los gastos que conlleven son asumidos por los socios, razón por la cual, no se realiza un control exhaustivo y este ve limitado en su totalidad solo al control de rutas (llegada - salida). De la misma forma, Moreno & López (2018) encontraron que, en el control, los socios aseguraron que la supervisión del cumplimiento de deberes u obligaciones, es llevada a cabo de forma semestral, seguido de la mensual, ya que, se encuentra estipulado en el reglamento interno.

Dadas las evidencias, se puede confirmar que las empresas carecen de indicadores que les permita mantener el correcto manejo e inspección de actividades, las cuales tienen que estar en concordancia con las planificadas, esto ratifica que una de las mayores falencias que tiene el sector transporte, es que carecen de un control en sus actividades. Stoner et al. (1996) definen al control como aquel proceso que permite asegurar que las actividades sean ajustadas a las proyectadas, dado que, es fundamental que exista un monitoreo constante de las actividades, para tomar decisiones correctivas que se requieran.

**Propuesta de gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi**

El objetivo general es proponer una adecuada gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi, basada en el enfoque teórico de Stoner et al. (1996) y en el diagnóstico realizado a estas empresas. Las empresas cuentan con fortalezas que deben ser trabajadas y desarrolladas, aprovechando los diversos recursos por medio del direccionamiento e involucramiento de los trabajadores con los objetivos planteados, de la misma forma superar las debilidades, mejorando los resultados que les permita competir en el mercado de transporte de pasajeros de Posope - Pátapo - Chiclayo.

La propuesta comprende las funciones administrativas y empresariales, los recursos y los trabajadores, de manera que se pueda tomar decisiones en el presente y las proyecciones futuras de la empresa, teniendo en consideración los recursos con que cuentan, para alcanzar los objetivos planteados de una adecuada gestión administrativa; esta se desarrollará teniendo en cuenta como modelo a la empresa de transporte interurbano “El Tumi” debido a la mayor información obtenida, dicha propuesta se ha elaborado en base a la visión, misión y valores de acuerdo a los intereses de la empresa, prosiguiendo, con los objetivos, políticas y actividades a realizar, las cuales van proyectadas en el futuro deseado de la misma.

### Modelo de gestión administrativa

La presente propuesta se basa en un modelo de gestión administrativa el cual contiene puntos alineados a los procesos administrativos: Planificación, organización, dirección y control. A continuación, se describirán cada uno de los ellos.



*Nota.* Stoner et al. (1996).

## **Planificación**

Se ha tenido en cuenta la creación de la misión, visión, valores, etc. Para la empresa El Tumi; pero para que las otras empresas puedan construir su filosofía estratégica deben de considerar los siguientes criterios como: Que es lo que son y que es lo que desean llegar a ser en un futuro, el perfecto estado de funcionamiento de vehículos, la calidad del servicio y el personal calificado.

## **Misión**

Garantizar un servicio óptimo de transporte interurbano, brindando un servicio confiable y de calidad, procurando la satisfacción de nuestros clientes y generando un ambiente agradable de trabajo.

## **Visión**

Ser una empresa reconocida en el sector transporte interurbano de la región Lambayeque, con un equipo altamente capacitado y motivado, brindando un servicio confiable, de calidad y ambientalmente responsable, logrando la plena satisfacción de nuestros clientes mediante la mejora continua de nuestro servicio.

## **Valores**

Nuestros valores se apoyan en la misión, visión y principios empresariales; los cuales se encuentran presentes en la labor diaria de cada uno de los que integran la empresa. Los principales valores son: Responsabilidad, respeto, honradez, tolerancia, disciplina y trabajo en equipo.

## **Objetivos de gestión**

Los objetivos para la empresa a corto plazo son cumplir con la normatividad vigente relacionada con el transporte público de pasajeros, diseñar la filosofía estratégica de la empresa, elaborar una estructura organizativa que se ajuste a los requerimientos y necesidades; a mediano plazo es diseñar políticas de motivación y capacitación a los trabajadores y elaborar indicadores de control y evaluación de las funciones; y a largo plazo es posicionar como la mejor empresa en el sector transporte interurbano de la región Lambayeque. Para que las demás empresas

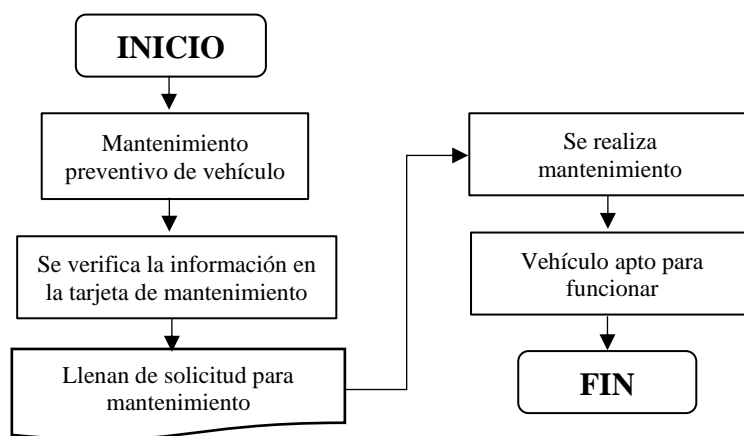
adecuen estos objetivos a su realidad, tienen que tener en cuenta que es lo que desean mejorar y lograr, además estos deben hacer uso de la metodología SMART.

## Políticas

Las políticas presentadas servirán para gobernar la acción de la empresa El Tumi, estableciendo pautas y criterios para la ejecución de actividades hacia el cumplimiento de los objetivos; para que las demás empresas puedan aplicar estas políticas se debería adecuar a sus requerimientos y condiciones actuales (personal, unidades, pasajeros, etc.). A continuación, se detallan: Acatar los horarios establecidos en la empresa, realizar seguimiento del proceso de selección y contratación de trabajadores, expresar el debido respeto a los superiores, compañeros de trabajo y clientes, capacitar al personal en las correctas prácticas de trabajo seguro, promover la participación de los trabajadores, verificar todos los días la limpieza de los vehículos, inspeccionar el mantenimiento, llantas, sistema eléctrico, mecánico y otros aspectos relacionados con el buen funcionamiento de los vehículos, registrar la llegada y salida de los vehículos al paradero, las sanciones deben de ser justas y adecuadas de acuerdo a la falta cometida, las inasistencias injustificadas serán objeto a carácter disciplinario y cumplir con las asignaciones de la normativa vigente, reglamento, etc.

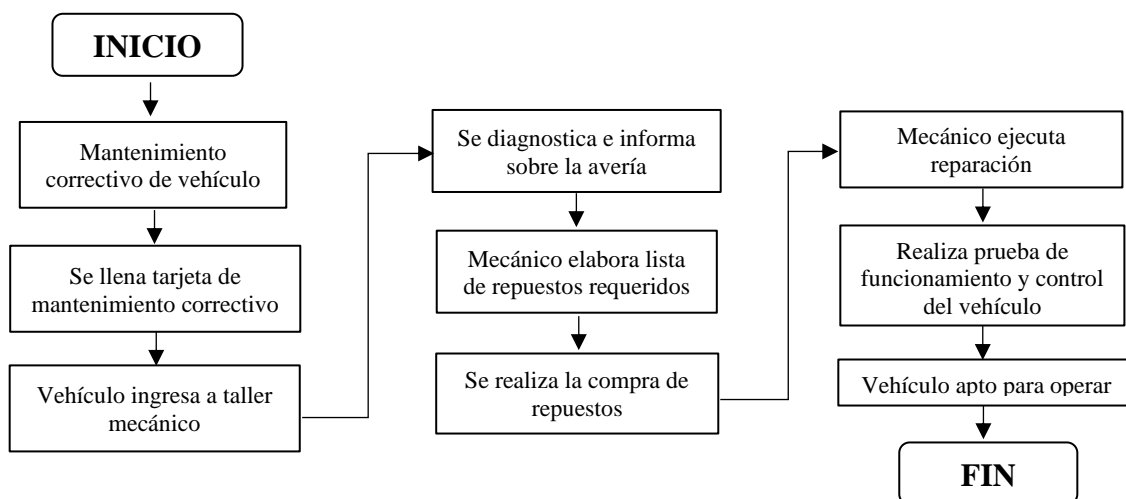
## Proceso del mantenimiento preventivo de vehículos

El mantenimiento preventivo presentado, abarca los diversos pasos a contemplar al momento de desarrollar las actividades con la finalidad de reducir la posibilidad de fallas y evitar el desgaste de los vehículos por el pasar de los años. Se contempla el uso de tarjetas para conocer el tiempo en que le tocaría a cada vehículo su mantenimiento, estas estarán a cargo del controlador y conductor, quienes serán los que estarán atentos a las fechas estén en los plazos.



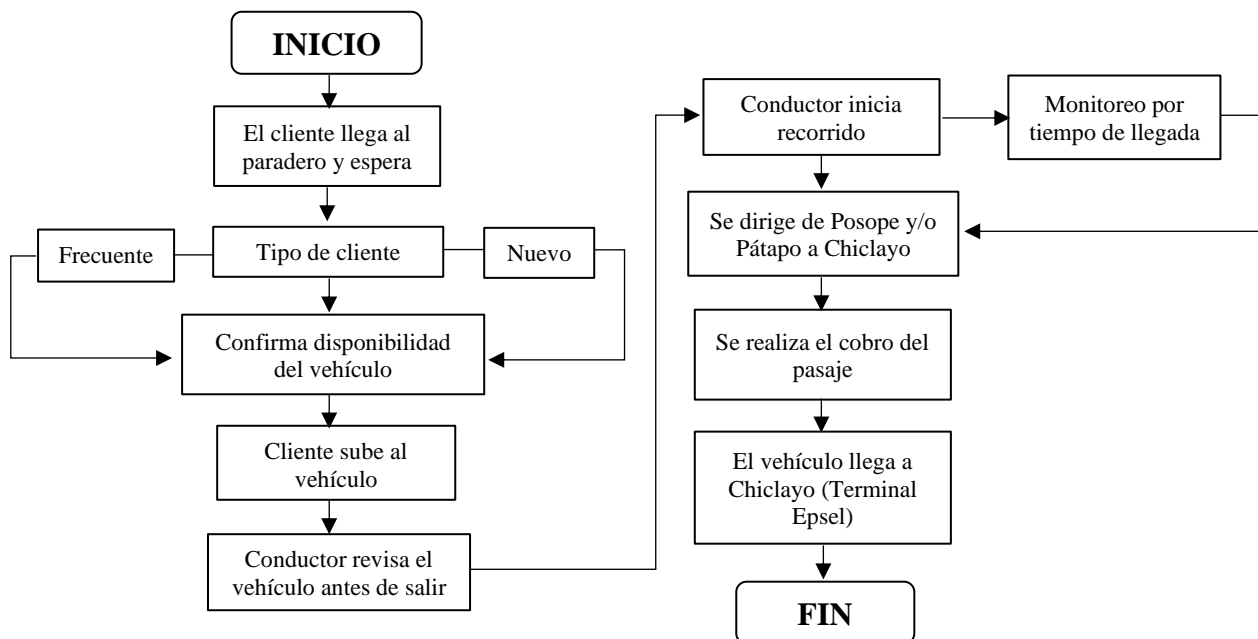
## Proceso del mantenimiento correctivo de vehículos

El mantenimiento correctivo presentado, contiene los pasos a contemplar por las empresas cuando se suscitan imprevistos. Se contempla el uso de tarjetas al momento en que los vehículos entren y salgan del taller, lo cual permitirá llevar un correcto orden de los vehículos. Estas tarjetas estarán bajo el control del controlador, quien será el que esté atento a las fechas.



## Proceso de servicio al cliente

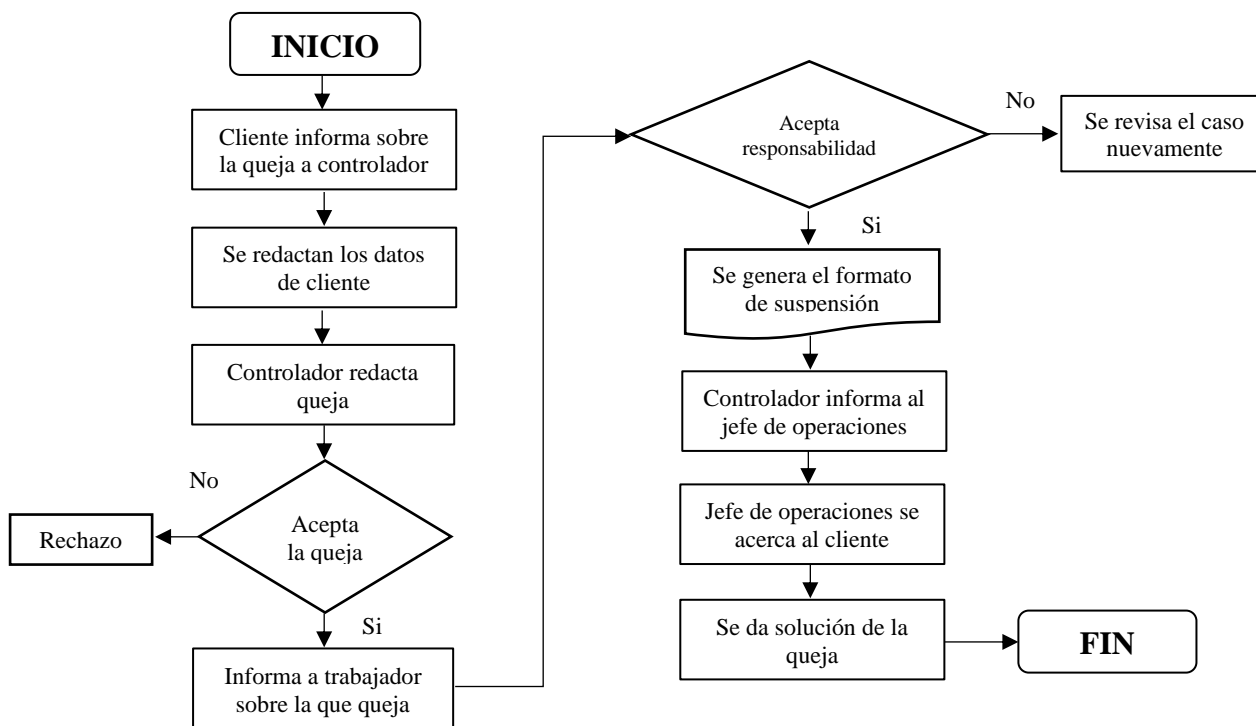
Este contiene las diversas actividades a contemplar como el tiempo de salida y llegada de cada vehículo de paradero a paradero, además la amabilidad y respeto del trabajador con el cliente, desde el momento en que este solicita el servicio, hasta que este se termina; lo cual facilitará perfeccionar el servicio, anticipándose a las posibles necesidades y logrando así la satisfacción del cliente. A continuación, se presenta el paso a paso de todo el proceso.



*Nota.* El recorrido de Chiclayo a Pátapo y/o Posope es el mismo al anteriormente presentado, ya que la carretera, calles y tiempo son los mismos.

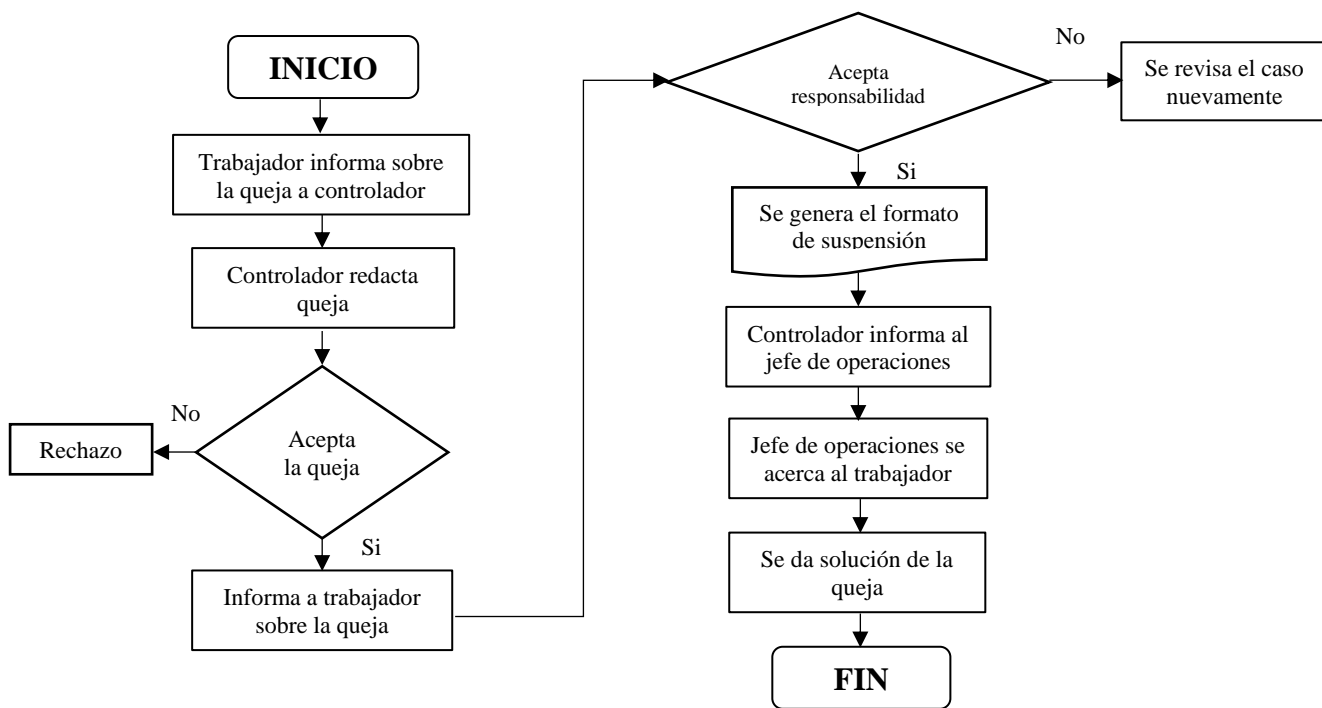
### Proceso de solución de conflictos entre clientes y trabajadores

El proceso de solución de conflictos contiene el paso a paso desde el momento en que se informa la queja del cliente hasta que se da la solución de la misma. El jefe de operaciones será el responsable de recibir cada una de ellas, así como de revisar las evidencias para concretar posible sanción.



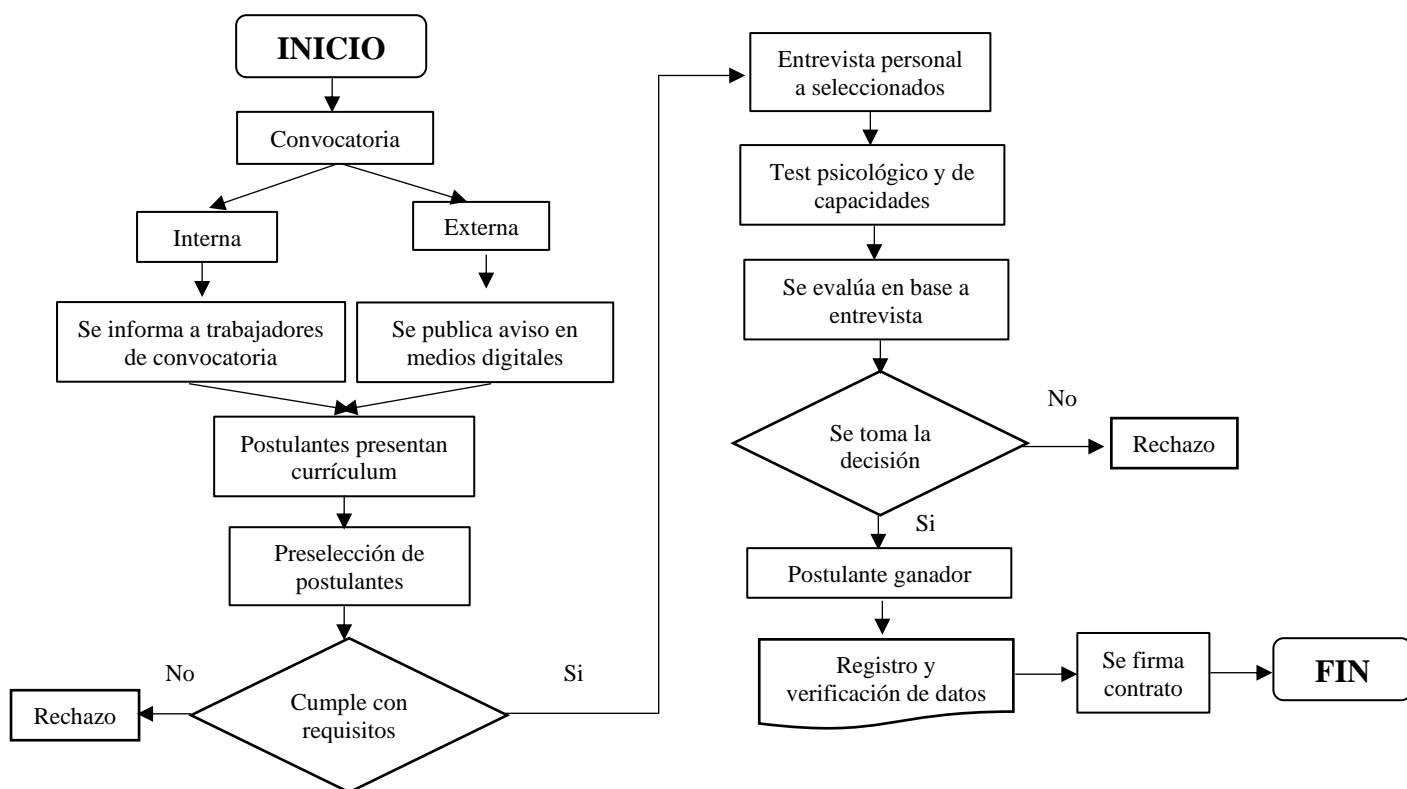
### Proceso de solución de quejas y reclamos de trabajadores

El proceso de solución de conflictos entre trabajadores contiene el paso a paso desde el momento en que se informa la queja del trabajador hasta que se da la solución de la misma. El jefe de operaciones será el encargado de verificar cada una de las quejas, así como de revisar y concretar la posible o las posibles sanciones ante los hechos suscitados, siempre y cuando esta sea fundada.



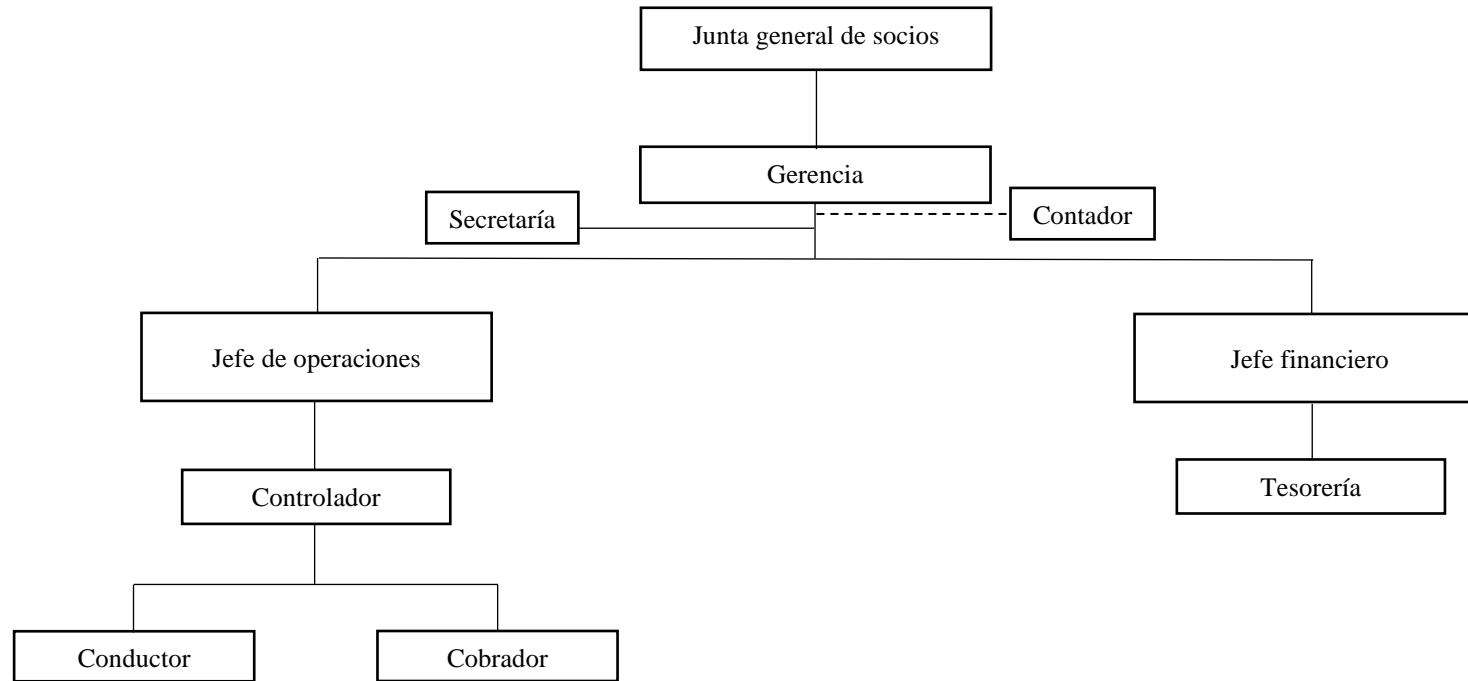
**Proceso de reclutamiento de personal**

El proceso de reclutamiento de personal inicia con la convocatoria, la cual se realizará de dos formas (interna y externa), la entrevista será ejecutada por el gerente de la empresa de forma presencial, para luego obtener un ganador y se termina con la firma del contrato. A continuación, se presentan el paso a paso de todo el proceso.



## Organización

Esta estructura organizativa fue diseñada con la finalidad que se tenga una correcta distribución en cada nivel jerárquico de la empresa y un adecuado cumplimiento de funciones y actividades en la empresa.



*Nota.* El presente organigrama se ha elaborado teniendo en cuenta a la empresa El Tumi, cabe precisar que, para las otras empresas que son S.A. se realizará un ajuste en los órganos de dirección (directorio y junta general de accionistas), además, se necesitará a un contador como un órgano de staff.

## Manual de organización y funciones

La finalidad de este manual es brindar la información precisa y clara para todos los que conforman la empresa, ya que por medio de su difusión permitirá que se conozcan las funciones que deben desempeñar dependiendo el cargo o área en la que laboran. De esta manera se podrá evitar la duplicidad e incumplimiento de funciones. Se detallan a continuación:

**Tabla 2:**

*Manual de organización y funciones de los órganos de sociedad*

<b>Órganos de sociedad</b>	<b>Descripción</b>
Junta general de socios	Es el órgano supremo de la sociedad, tienen como objetivo dialogar sobre la gestión social y los resultados económicos, designar a los miembros del directorio y su remuneración, cambia al directorio, modificar estatutos, reducir o aumentar capital, realizar investigaciones, y resolver casos en que la ley disponga su intervención.
Gerencia	Es designado por el directorio, salvo que en el estatuto custodie la facultad a la junta general, ejecuta contratos, asiste con voz, pero sin voto a las sesiones del directorio y la junta general, salvo en el caso que se decida lo contrario; tramita certificados y constancias respecto a registros y libros de la sociedad, y actúa como secretario en las sesiones del directorio y de la junta general.

**Tabla 3:**

*Manual de organización y funciones por puesto*

<b>Nombre del cargo</b>	<b>Descripción</b>
Secretaría	Realizar apuntes, redactar informes, registrar asistencia y mantener actualizadas las actas de reuniones llevadas a cabo dentro de la empresa.
Jefe de operaciones	Ser imparcial, dar buen ejemplo, recibir los partes que son emitidos por los pasajeros y trabajadores, firmar los partes y ejecutar las sanciones.
Jefe financiero	Velar por el correcto uso de recursos financieros, establecer estrategias económicas y llevar el correcto control de la información financiera.
Tesorería	Mantener la información del registro de las cuotas recolectadas, registrar la entrada y salida del dinero, pagar sueldos y otras obligaciones.
Controlador	Hacer cumplir el turno aprobado por la junta general, controlar el tiempo de cada vehículo, brindar buena atención, trato y apoyo al pasajero y aplicar sanciones cuando lo amerita.
Conductor	Someterse a las disposiciones dictadas por la junta general y gerencia, velar por el cuidado y buena marcha del vehículo, respetar los turnos de llegada y salida, demostrar amabilidad y respeto tanto a los compañeros de trabajo como a los pasajeros.

---

Cobrador	Someterse a las disposiciones dictadas por la junta general y la gerencia, realiza el llenado de pasajeros en coordinación con el chofer y controlador, fomentar el buen trato y respeto tanto a compañeros y pasajeros y mantener la unidad limpia.
----------	--

---

### **Reglamento interno de trabajo**

El horario de ingreso y salida de los trabajadores empezará a partir de las 5 de la mañana y terminará a las 9 de la noche, puesto que existe afluencia de clientes entre estas horas. Asimismo, su retribución salarial será según ley, este contará con seguro de salud.

Entre los principales deberes que tienen los trabajadores se tiene: El buen trato y respeto tanto a los pasajeros, superiores y compañeros, expresar una adecuada presencia personal, tener una conducta correcta, desempeñar sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan y respetar las reglas de tránsito del transporte público de pasajeros.

Las sanciones se ajustan a intensidad de la falta, ya sea mayor o menor, su implicancia será contemplada de acuerdo a cada caso en específico y a los antecedentes del trabajador (reincidente). Cada sanción iniciará con 2 días e irá escalando de 2 días en 2 días, hasta llegar a los 15 días, para próximamente ser separado de la empresa. Entre las sanciones que conllevarían a una expulsión definitiva (ED) serán: El hurto de dinero, uso de armas blancas o armas de fuego, entre otros. Se detallan cada una en la tabla de prohibiciones. Ver tabla 5.

### **Dirección**

#### **Liderazgo**

Se debe practicar un liderazgo participativo y democrático de manera que se promueva el trabajo en equipo, la colaboración, solidaridad y compromiso entre los trabajadores, generando así un ambiente agradable de trabajo, de manera que, exista una cultura organizacional positiva.

#### **Capacitaciones**

Las capacitaciones que se implementen, deben tener como objetivo mejorar las capacidades de los trabajadores y su desarrollo personal, de manera que, se tenga un desempeño eficiente y eficaz de sus funciones. Las capacitaciones a brindar: Normas de tránsito y seguridad vial, atención al cliente y relaciones interpersonales en el trabajo. Las capacitaciones deben realizarse en modalidad presencial, con capacitador externo, con una duración máxima de 5

horas en cada seminario o taller, en los meses de enero, junio y noviembre, el horario será de 9 p.m. a 10 p.m. todos los miércoles, puesto que es uno de los días más bajos.

### Motivación

Es importante que las empresas motiven a sus trabajadores, puesto que son el motor que impulsa en la acción y los resultados. En tal sentido, el motivar permite elevar la productividad y realizar de manera eficiente el trabajo. Se puede considerar diversas acciones para motivar como: Tener en cuenta la opinión de los trabajadores, generar una correcta comunicación entre la alta gerencia y trabajadores, preocuparse por lo que le sucede con cada miembro de la empresa, fomentar el trabajo en equipo, ofrecer incentivos salariales y reconocimiento social. Las actividades a realizar son: Nominar a trabajadores del mes, ofrecer reuniones breves antes del trabajo donde se coordine e incentive la participación y mejora en el trabajo, reconocer logros, realizar actividades en fechas festivas como el aniversario de creación de la empresa, recordar y felicitar a cada uno de los trabajadores por su cumpleaños.

### Control

**Tabla 4:**

*Indicadores de control*

Indicador	Acciones	Fórmula
Filosofía estratégica	Realizar un cuestionario o una entrevista para los trabajadores.	$FE = \frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que conocen la filosofía estratégica}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajadores en la empresa}}$
Tiempo de funcionamiento	Elaborar una tarjeta de mantenimiento (Entrada y salida del taller).	$TMFA = \frac{\text{Tiempo de funcionamiento}}{\text{N}^\circ \text{ de averías}}$
Tiempo de reparación	Elaborar una tarjeta de mantenimiento de entrada y salida del taller mecánico.	$TMR = \frac{\text{Tiempo de parada por avería}}{\text{N}^\circ \text{ de averías}}$
Capacitación (horas asistidas)	Buscar personal para las capacitaciones. Elaborar un cronograma para las capacitaciones.	$NA = \frac{\text{N}^\circ \text{ de personas que asisten a la capacitación}}{\text{N}^\circ \text{ promedio de trabajadores}}$
Reclutamiento	Elaborar una entrevista de para personal y un perfil de puesto.	$R = \frac{\text{N}^\circ \text{ de candidatos seleccionados}}{\text{N}^\circ \text{ de candidatos}}$
Servicio al cliente	Realizar un cuestionario a los clientes. Realizar un feedback de los comentarios de los clientes.	Índice de satisfacción del cliente (CSAT)%: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de valoraciones positivas}}{\text{Total de valoraciones obtenidas}}$

Motivación	Realizar un cuestionario para saber el nivel de satisfacción de los trabajadores.	Índice de motivación (CMT)%: (N° de valoraciones positivas) / (Total de valoraciones obtenidas)
	Hacer sentir a los colaboradores que su trabajo es importante teniendo una comunicación eficaz para un mejor desempeño.	
Quejas y reclamos	Realizar reuniones mensuales para conocer los reclamos concurrentes de trabajadores y clientes.	Quejas Atendidas = (Cantidad de quejas atendidas) / (Cantidad de quejas recibidas) x 100
	Crear un equipo para brindar soluciones óptimas a nuestros clientes.	Quejas Resueltas = (Cantidad de quejas resueltas) / (Cantidad de quejas recibidas) x 100

**Tabla 5:**

*Prohibiciones y sanciones en el trabajo:*

	<b>Prohibiciones del trabajador</b>	<b>Sanción</b>
<b>Conductor</b>	Conducir los vehículos en estado de ebriedad o beber alcohol en horario de trabajo.	ED
	Presentarse al trabajo en prendas de vestir inadecuadas (sandalias, biverís, shorts, entre otros).	2 días
	Fumar en horario de trabajo.	2 días
	Permitir que el cobrador conduzca el vehículo.	2 días
	Bajar pasajeros del vehículo que se encuentra en turno.	2 días
	Faltar el respeto o expresar palabras soeces a pasajeros, compañeros o superiores.	5 días
	Generar alboroto entre trabajadores frente a pasajeros.	2 días
	Salir antes de tiempo y sin autorización del controlador.	2 días
	Crear tiempo innecesario para ganar minutos extras.	2 días
	No querer moverse del paradero a pesar que el vehículo ha llegado.	2 días
Abandonar el vehículo sin previo aviso.	2 días	
<b>Cobrador</b>	Faltar el respeto o expresar palabras soeces a pasajeros, compañeros o superiores.	5 días
	Presentarse al trabajo en prendas de vestir inadecuadas (sandalias, biverís, shorts, entre otros).	2 días
	Fumar en horario de trabajo.	2 días
	Apropiarse de las pertenencias de los pasajeros y no informar al controlador del hecho.	5 días
	Tomar el vehículo y estacionarlo en el carril, con la excepción de los que cuenten con licencia de conducir.	2 días
	Beber alcohol en horario de trabajo.	ED
Abandonar el vehículo sin previo aviso.	2 días	

	Salir antes de tiempo y sin autorización del controlador.	2 días
	Bajar pasajeros del vehículo que se encuentra en turno.	2 días
	En el caso de no rendir cuentas a los propietarios.	ED
	Dejar que el conductor entre al turno cuando se note que ha ingerido alcohol.	ED
	Beber alcohol en horario de trabajo.	ED
	El ausentarse del trabajo sin previo aviso.	2 días
	El descuidar sus funciones en horario de trabajo.	2 días
	El favorecer con mayor tiempo solo algunos vehículos.	2 días
<b>Controlador</b>	Tomar el vehículo y estacionarlo en el carril.	2 días
	Faltar el respeto o expresar palabras soeces a pasajeros, compañeros o superiores.	5 días
	El apropiarse de la recaudación de dinero diaria o el no rendir cuentas a tesorería.	ED
	El no presentar la lista de los vehículos que trabajaron en el día.	2 días
	El no respetar el horario de trabajo.	2 días

*Nota.* La palabra ED, tiene por significado expulsión definitiva del trabajador.

## Presupuesto

De acuerdo a la propuesta planteada, el gasto que incurriría la empresa será en las capacitaciones del personal, este dinero será recolectado por cuotas diarias por cada socio o accionista. A continuación, se detallan:

**Tabla 6:**

*Presupuesto para la propuesta*

<b>Capacitaciones</b>			
<b>Rubro</b>	<b>N°</b>		<b>Total</b>
Normas de tránsito y seguridad vial	1	S/	1,700.00
Atención al cliente	1	S/	1,700.00
Relaciones interpersonales en el trabajo	1	S/	1,700.00
<b>Total</b>		<b>S/</b>	<b>5,100.00</b>

## Conclusiones

Las empresas de transporte no cuentan con una adecuada planeación, puesto que, solo se enfocan en establecer horarios de llegada y salida de los vehículos de paradero a paradero, a su vez, no tienen una correcta organización de actividades que les permita desenvolverse de manera correcta en su labor diaria, de la misma forma, la toma de decisiones es realizada de

forma empírica, ya que, no cuentan con un plan estratégico y operacional para el adecuado funcionamiento de la empresa.

Las empresas de transporte no cuentan con una correcta estructura organizativa que les permita presentar de manera clara y precisa los niveles jerárquicos, asimismo, no cuentan con un manual de organización funciones y un reglamento interno de trabajo donde se detallen cada una de las obligaciones y prohibiciones a tener en cuenta para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Las empresas de transporte no realizan de la mejor manera la dirección de los trabajadores, puesto que, no existe un líder que los conduzca al cumplimiento de los objetivos, a su vez, estos no son motivados ni capacitados de manera que puedan realizar de la mejor forma su labor, aumenten su desempeño y se sientan totalmente comprometidos.

Las empresas no llevan un control correcto y adecuado de la información histórica y relevante de sucesos ocurridos o próximos a ocurrir, lo cual genera que no se puedan corregir y prevenir las irregularidades con el fin de obtener una correcta marcha, cumplimiento de objetivos y sostenibilidad en el sector.

La propuesta de gestión administrativa permitirá dar soluciones y afianzar en aquellos puntos claves donde se cometen comúnmente errores, mejorando su gestión, operación y calidad en el servicio de transporte interurbano, para ello tomando como modelo la empresa El Tumi,

## **Recomendaciones**

Para la planificación se debe de realizar un registro de cada una de las operaciones ejecutadas en la empresa, para llevar un correcto orden con el objetivo de generar un historial de cada uno de los sucesos ocurridos en la empresa.

Implementar una estructura organizativa definida y clara donde se contengan todos los niveles jerárquicos, además se tiene que contar con un manual de organización y funciones, puesto que, son de suma utilidad para contribuir en el cumplimiento de funciones, lo cual permitirá disminuir el grado de incidencia en acciones negativas para el logro de objetivos.

En relación la dirección se debería de dar importancia al plan de capacitaciones a los trabajadores con el fin que desarrollen las actividades de la mejor manera posible, entre los temas a desarrollar se deben considerar: La normatividad de tránsito y seguridad vial, atención

al cliente y relaciones interpersonales en el trabajo. Asu vez, se deben de realizar pequeñas reuniones antes de iniciar su labor con el fin de motivar, conocer las percepciones, fomentar la participación y formar un equipo de trabajo consolidado.

Implementar los indicadores de gestión para mantener un correcto control en cada una de las actividades a realizar, ya que, esto permitirá mantener un monitoreo constante para el cumplimiento de las actividades y estrategias planteadas, con el fin de proporcionar soluciones rápidas y precisas ante circunstancias imprevistas.

El aplicar la propuesta de gestión administrativa conlleva a que todos los integrantes de la organización se comprometan a poner en práctica los procesos planteados, acciones de mejora y mantener constantemente el control de las actividades, con el fin de lograr un correcto funcionamiento de la empresa.

## Referencias

- Alegría Nieto, S. C. (2019). *Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019*. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3143/TESIS%20Alegría%20Suzette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaya Alvarado, C. (2018). *Normas legales*. Diario El Peruano.
- Anzola Rojas, S. (2002). *Administración de la pequeña empresa* (2 ed.). (2. McGraw Hill, Ed.)
- Banco Mundial. (1 de Febrero de 2019). *Transporte y tecnología en América Latina: ¿Qué tan en el futuro estamos?* Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2019/02/01/transporte-y-tecnologia-en-america-latina>
- Caiguaray Perez, P. (2020). *Plan estratégico institucional PEI 2020-2023*. PEI, Ministerio de Transporte y Comunicaciones, Lima. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/863712/PEI\\_2020-2023\\_MTC.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/863712/PEI_2020-2023_MTC.pdf)
- Chávez Haro., M. M., Castelo Salazar., A. G., & Villacis Uvidia., J. F. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*.

- El Peruano. (2021). Decreto supremo N° 039-2021-RE. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-autoriza-el-pago-de-cuotas-internacional-decreto-supremo-no-039-2021-re-1974058-5/>
- García Burgos, C. P. (2019). *La gestión del transporte urbano. una oportunidad para un modelo integrado de transporte en Santiago de Chile*. Santiago. Obtenido de <https://estudiosurbanos.uc.cl/wp-content/uploads/2019/08/TESIS-CGB.pdf>
- Gobierno del Perú. (2019). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). *El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30900-decreto-supremo-n-005-2019-mtc-1747891-2/>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*.
- Ley General de sociedades: LEY N° 26887. (2001). pág. 207. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic3\\_per\\_leysociedades.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic3_per_leysociedades.pdf)
- Mayo Ramírez, D. S., & Murcia Gualteros, D. F. (2018). *Manual de aseguramiento para la gestión de riesgos en los diversos procesos de transportes Artico SAS con énfasis en el proceso de la gestión operativa*. Obtenido de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1359/AAABA-spa-2018-Manual\\_de\\_aseguramiento\\_para\\_la\\_gestion\\_del\\_riesgo\\_en\\_los\\_diversos\\_procesos\\_de\\_transportes\\_Artico;jsessionid=6998ACC91904E72986C4D7AB6EDB72FF?sequence=1](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1359/AAABA-spa-2018-Manual_de_aseguramiento_para_la_gestion_del_riesgo_en_los_diversos_procesos_de_transportes_Artico;jsessionid=6998ACC91904E72986C4D7AB6EDB72FF?sequence=1)
- Ministerio de Justicia. (2015). LEY N° 27181. Obtenido de [http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_3106.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_3106.pdf)
- Mora García, L. A. (2008). *Indicadores de la gestión logística (Vol. 2 edición)*.
- Moreno Rodríguez, C. J., & López Franco, M. L. (Octubre de 2018). *Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil. Universidad y sociedad*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-274.pdf>

- Morillo Enríquez., M., Carrera Cuesta., Paola., & Torres Merlo., O, X., (2018). Caja común en las cooperativas de transporte interprovincial enmarcadas en la Ley de Economía Popular y Solidariad. Holopraxis Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Ocampo-Ulloa, W., Pazmiño Gavilanez, W., & Merchan Jacome, V. (2017). La gestión administrativa de las empresas de transporte urbano de Babahoyo y sus efectos en el grado de satisfacción de los usuarios. *Polo del conocimiento*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/71/pdf>
- Olortegui Morales, J. C. (2018). *Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 09 de Huaura, 2018*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19632/Olortegui\\_MJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19632/Olortegui_MJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orellana Palomeque., D. P., Erazo Álvarez., J. C., Narváez Zurita., C. I., & Matovelle Romo., M. M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639/1545>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (Vol. VI). Obtenido de <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=6>
- Turín Meza, N. S. (2017). *Organización y gestión por procesos* (Primera edición ed.). Huancayo, Perú.
- Villacrés Sampedro., J. E., Rodríguez Ulcuango., Olga M., & Sánchez Lunavictoria, D. M. Gestión administrativa y financiera, perspectiva desde las pequeñas y medianas empresas de la zona centro de la ciudad de Riobamba. Polo del conociendo.

## Anexos

Tabla 7:

*Matriz de consistencia*

<b>Matriz de Consistencia</b>					
<b>Problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Categoría</b>	<b>Factores</b>	<b>Subfactores</b>
¿Cuáles son las acciones para desarrollar una gestión administrativa en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi?	Proponer una adecuada gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi.	La presente investigación carece de hipótesis	Gestión Administrativa	Planificación	Planificación de ruta Programación del mantenimiento Estructura organizativa Reglamento interno de trabajo Talento humano Relación con el cliente Supervisión de rutas Supervisión del confort
	<b>Objetivos específicos</b>				
	Conocer el proceso de la planificación en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo.				
	Identificar el diseño de la organización en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo.				
	Conocer las características de la dirección en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo.			Dirección	
	Conocer la forma de control en las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo.			Control	
<b>Diseño y Tipo de investigación</b>			<b>Población, muestra y muestreo</b>	<b>Procedimiento y procesamiento</b>	
<b>Enfoque metodológico:</b> Cualitativo <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo-Propositivo <b>Diseño de investigación:</b> No experimental-transversal			<b>Unidad de análisis:</b> Los socios, accionistas y trabajadores más antiguos de las empresas de transporte de interurbano en el distrito de Pátapo.	<b>Técnica:</b> Entrevista/análisis documental. <b>Instrumento:</b> Guía de entrevista/fichas y formatos. <b>Medio:</b> Presencial, a través de la grabación de voz.	

**Tabla 8:***Planificación en las empresas de transporte*

Empresas	Planificación	
	Fortalezas	Debilidades
<b>EA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad de horarios.</li> <li>• Orden.</li> <li>• Cooperación.</li> <li>• Supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe planificación del mantenimiento de vehículos.</li> </ul>
<b>EB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad de horarios.</li> <li>• Orden.</li> <li>• Cooperación.</li> <li>• Supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe planificación del mantenimiento de vehículos.</li> </ul>
<b>EC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se identificaron fortalezas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorganización.</li> <li>• No existe planificación de ruta ni mantenimiento de vehículos.</li> </ul>
<b>ED</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez.</li> <li>• Supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorganización.</li> <li>• No existe planificación de ruta ni mantenimiento de vehículos.</li> </ul>

**Tabla 9:***Organización en las empresas de transporte*

Empresas	Organización	
	Fortalezas	Debilidades
<b>EA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores experimentados en el rubro.</li> <li>• Cuentan con reglamento interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de contratos.</li> <li>• Los cargos están establecidos, pero no cuentan con organigrama ni instrumentos de gestión.</li> </ul>
<b>EB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores experimentados en el rubro.</li> <li>• Cuentan con reglamento interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de contratos.</li> <li>• Los cargos están establecidos, pero no cuentan con organigrama ni instrumentos de gestión.</li> </ul>
<b>EC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores experimentados en el rubro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de contratos.</li> <li>• Los cargos están establecidos, pero no cuentan con organigrama ni instrumentos de gestión.</li> </ul>
<b>ED</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores experimentados en el rubro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de contratos.</li> <li>• Los cargos están establecidos, pero no cuentan con organigrama ni instrumentos de gestión.</li> </ul>

**Tabla 10:***Dirección en las empresas de transporte*

Empresas	Dirección	
	Fortalezas	Debilidades
<b>EA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de datos para contratar al personal.</li> <li>• Supervisión permanente.</li> <li>• Solución de quejas: Trabajadores y pasajeros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotación de personal.</li> </ul>
<b>EB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de datos para contratar al personal.</li> <li>• Supervisión permanente.</li> <li>• Solución de quejas: Trabajadores y pasajeros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotación de personal.</li> </ul>
<b>EC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de quejas: Trabajadores y pasajeros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotación de personal.</li> <li>• No verifican datos personales de trabajadores.</li> </ul>
<b>ED</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de quejas: Trabajadores y pasajeros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotación de personal.</li> <li>• No verifican datos personales de trabajadores.</li> </ul>

**Tabla 11:***Control en las empresas de transporte*

Empresas	Control	
	Fortalezas	Debilidades
<b>EA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de vehículos (Llegada - salida).</li> <li>• Inspección en protocolo de higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay supervisión en la ruta.</li> <li>• No realizan programación del mantenimiento de los vehículos.</li> </ul>
<b>EB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de vehículos (Llegada - salida)</li> <li>• Inspección en protocolo de higiene</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay supervisión en la ruta.</li> <li>• No realizan programación del mantenimiento de los vehículos.</li> </ul>
<b>EC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección en protocolo de higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia en control vehículos (Llegada - salida).</li> <li>• No hay supervisión en la ruta.</li> <li>• No realizan programación del mantenimiento de los vehículos.</li> </ul>
<b>ED</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección en protocolo de higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia en control de vehículos (Llegada - salida).</li> <li>• No hay supervisión en la ruta.</li> <li>• No realizan programación del mantenimiento de los vehículos.</li> </ul>



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **Escuela de Administración de Empresas**

#### **GUÍA DE ENTREVISTA**

Mi nombre es Fatima Raquel Peralta Nuñez, estudiante del 9° ciclo de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La presente guía de entrevista tiene como objetivo proponer una adecuada gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi. Para ello y bajo su conocimiento se requiere conocer algunas de las características de la gestión administrativa, analizando temas sobre planificación, organización, dirección y control de las empresas de transporte de pasajeros. Esta información será reservada y tiene como única finalidad el carácter investigativo.

### **ENTREVISTA A SOCIO/ACCIONISTA**

#### **Planificación**

1. ¿Cómo se inició la empresa?
2. ¿Cómo se realiza la programación de horarios para los vehículos y los trabajadores?
3. ¿Cuál es el proceso que se sigue en su recorrido?
4. ¿Cómo se lleva a cabo el mantenimiento de las unidades vehiculares?
5. ¿Cómo se realiza el abastecimiento de combustible?

#### **Organización**

6. ¿Cómo se encuentra conformada la estructura organizativa de la empresa?
7. ¿Cuáles son las funciones de los socios o qué papel cumplen dentro de la empresa?
8. ¿Cómo los socios se distribuyen las ganancias, existe un criterio, orden, registro?
9. ¿Se pueden incorporar nuevos socios y si es sí, cuál sería el procedimiento y requisitos?
10. ¿Cuáles son los criterios que utilizan para contratar al conductor, cobrador y controlador? ¿De quién depende esas decisiones?
11. ¿Cómo es la forma de pago para los trabajadores?

12. ¿En qué consiste su reglamento de trabajo y cuáles son las normas de convivencia que se practican?

**Dirección**

13. ¿Cómo son las relaciones laborales entre los socios y trabajadores?
14. ¿Si existen quejas y reclamos de trabajadores y clientes cómo se maneja la situación en la empresa?

**Control**

15. ¿Cómo y quién controla el recorrido de las unidades vehiculares?
16. ¿Qué sucede si alguien olvida algo en la unidad vehicular? ¿Cuál es el procedimiento?
17. ¿Cómo se lleva a cabo la supervisión de la limpieza de las unidades vehiculares?



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **Escuela de Administración de Empresas**

### **GUÍA DE ENTREVISTA**

Mi nombre es Fatima Raquel Peralta Nuñez, estudiante del 9° ciclo de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La presente guía de entrevista tiene como objetivo proponer una adecuada gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi. Para ello y bajo su conocimiento se requiere conocer algunas de las características de la gestión administrativa, analizando temas sobre planificación, organización, dirección y control de las empresas de transporte de pasajeros. Esta información será reservada y tiene como única finalidad el carácter investigativo.

#### **ENTREVISTA A CONDUCTOR Y COBRADOR:**

##### **Organización**

1. ¿El dueño de la unidad vehicular le ha indicado cuáles son sus funciones?
2. ¿Cuáles son los criterios que utilizan para contratar al conductor y cobrador? ¿De quién depende esas decisiones?
3. ¿Cómo es la forma de pago para los trabajadores?
4. ¿En qué consiste su reglamento de trabajo y cuáles son las normas de trabajo que se practican?

##### **Dirección**

5. ¿Cómo son las relaciones laborales entre los socios y trabajadores?
6. ¿Qué capacitaciones ha recibido por parte de la empresa?
7. ¿Si existen quejas y reclamos, cómo se maneja la situación en la empresa?

##### **Control**

8. ¿Cómo y quién controla el recorrido de las unidades vehiculares?
9. ¿En qué casos se puede dar una sanción al trabajador y cuál es el procedimiento?
10. ¿Qué sucede si alguien olvida algo en la unidad, cuál es el procedimiento?
11. ¿Cómo se lleva a cabo la supervisión de la limpieza de las unidades vehiculares?



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **Escuela de Administración de Empresas**

#### **GUÍA DE ENTREVISTA**

Mi nombre es Fatima Raquel Peralta Nuñez, estudiante del 9° ciclo de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La presente guía de entrevista tiene como objetivo proponer una adecuada gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi. Para ello y bajo su conocimiento se requiere conocer algunas de las características de la gestión administrativa, analizando temas sobre planificación, organización, dirección y control de las empresas de transporte de pasajeros. Esta información será reservada y tiene como única finalidad el carácter investigativo.

#### **ENTREVISTA A CONTROLADOR(A):**

##### **Planificación**

1. ¿Cómo se realiza la programación de horarios para los vehículos y trabajadores?
2. Si una unidad vehicular sufre algún desperfecto o se da la vuelta ¿Qué hace usted en estos casos?

##### **Dirección**

3. ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando esta función y cuáles son sus turnos de trabajo?
4. ¿Cuál es la forma de pago? ¿Tiene algún contrato?

##### **Control**

5. ¿Cómo controla usted el recorrido de las unidades vehiculares?
6. ¿En qué casos se originan las sanciones y aplican solo a los trabajadores?
7. ¿Cómo se lleva a cabo la supervisión de la limpieza de las unidades vehiculares?

EMPRESA DE TRANSPORTES EL TUMI S.R.L.  
RUC: 20223015434  
DIRECCIÓN: AV. SAENZ PEÑA 1368 - CHICLAYO

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chiclayo, 26 de noviembre de 2021

Señores:

UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO - USAT

De mi especial consideración:

Yo, LUIS VEGA SILVA, Gerente de la Empresa de transportes El Tumi S.R.L., identificado con DNI N° 16419845 y con domicilio legal en AV. SAENZ PEÑA N° 1368 - CHICLAYO. Por medio del presente documento, se le autoriza el permiso a PERALTA NUÑEZ, FATIMA RAQUEL, identificada con DNI N° 73960341, estudiante del 10° ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, para que lleve a cabo el desarrollo de su tesis titulada: "PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERURBANO EN EL DISTRITO DE PÁTAPO: CASO EMPRESA EL TUMI", en nuestra empresa, dedicada al transporte público de pasajeros Pósope - Chiclayo y viceversa.

Esperamos contribuir con la información oportuna para que concluya con éxito su tesis y sea de su beneficio profesional.

Atentamente.



PROF. LUIS VEGA SILVA  
GERENTE