



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO  
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

TEMA:

***“DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES DE LA  
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES DOMÍNGUEZ JR ”***

PRESENTA:

IRVING GÓMEZ GARCÍA

NÚMERO DE CUENTA:

1924411

BAJO LA DIRECCIÓN DE:

DRA. EN A. HEIDI MA. DE LA LUZ HERNÁNDEZ ESPÍNDOLA

CO-DIRECTORA:

DRA. EN C.A.R.N. ERENDIRA QUINTANA SANCHEZ

AMECAMECA, ESTADO DE MÉXICO, A FEBRERO DE 2024



## Introducción

En el dinámico escenario empresarial contemporáneo, la planificación estratégica emerge como un factor crítico para el éxito y la supervivencia de las organizaciones. En este contexto, la empresa de transportes Domínguez Jr. se encuentra inmersa en un entorno altamente competitivo y sujeta a desafíos y oportunidades que demandan una gestión estratégica eficiente y proactiva. Esta tesis se propone explorar a fondo los elementos cruciales de la planificación estratégica dentro del contexto específico de Domínguez Jr., identificando los desafíos inherentes y delineando las oportunidades latentes que pueden impulsar el crecimiento sostenible.

### ➤ Contextualización del Problema

La empresa de transportes Domínguez Jr., como actor clave en el sector del transporte, enfrenta una serie de desafíos estratégicos que van más allá de la simple logística. Las fluctuaciones económicas, la evolución de las tecnologías de la información, las demandas cambiantes de los clientes y las regulaciones gubernamentales son solo algunos de los factores que configuran un panorama complejo para la toma de decisiones estratégicas. En este sentido, es imperativo comprender a fondo cómo estos desafíos impactan en la capacidad de la empresa para diseñar e implementar estrategias efectivas que aseguren su relevancia y competitividad a largo plazo.

### ➤ Objetivos de la Investigación

El objetivo principal de esta tesis es analizar de manera integral los desafíos y oportunidades que enfrenta Domínguez Jr. en el ámbito de la planificación estratégica. Para alcanzar este propósito, se pretende:

### ➤ Importancia de la Investigación

El estudio adquiere relevancia en el contexto actual, donde las empresas de transporte enfrentan una presión sin precedentes para adaptarse y evolucionar. Al abordar los desafíos y oportunidades específicos de Domínguez Jr., esta investigación no solo contribuirá al conocimiento académico sobre la gestión



estratégica en el sector del transporte, sino que también ofrecerá insights prácticos que pueden ser aplicados directamente en el entorno empresarial.

Con esta tesis, se aspira a proporcionar a Domínguez Jr. y a otras organizaciones similares, una guía estratégica sólida para enfrentar los retos del futuro y capitalizar las oportunidades emergentes en el siempre cambiante panorama empresarial del transporte.





# Índice

Agradecimientos.....	2
Dedicatoria.....	3
Introducción.....	4
<b>CAPITULO I GENERALIDADES METODOLOGICAS.....</b>	<b>10</b>
1.1 Antecedentes.....	11
1.2 Problemática. ....	16
1.2.1 Pregunta de la investigación.....	17
1.3 Objetivos.....	18
❖ 1.3.1 Objetivo General.....	18
❖ 1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 Justificación. ....	19
1.5 Supuesto Hipotético... ..	21
1.6 Metodología de la investigación.....	22
1.6.1 Tipo de investigación.....	22
1.6.2 Nivel de investigación.....	22
1.6.3 Diseño de la investigación.....	23
1.6.4 Universo.....	23
1.6.5 Muestra.....	23
1.6.6 Instrumento .....	23
<b>CAPITULO II GENERALIDADES TEÓRICAS.....</b>	<b>26</b>
2.1 Proceso Administrativo. ....	27
2.1.2 Etapas del Proceso Administrativo .....	28
2.2 Definición de planeación estratégica.....	29
2.3 Importancia de un plan estratégico.....	31
2.4 Estrategias y tácticas.....	32
2.5 Elementos de la planeación estratégica.....	32
• 2.5.1. Misión.....	32
• 2.5.2. Valores. ....	32
• 2.5.3. Estrategias .....	32



• 2.5.4. Metas u Objetivos.....	
• 2.5.5 Políticas .....	
• 2.5.6 Programas .....	
2.6 Objetivos Estratégicos .....	33
2.6.1 Pasos básicos para la definición de los objetivos estratégicos. ....	34
2.6.2 Cómo alcanzar los objetivos estratégicos.....	34
2.7 Análisis de los aspectos internos y externos a la entidad (FODA) .....	36
2.8 Empresas familiares .....	37
2.8.1 Importancia de las Empresas Familiares .....	37
2.9 Definición de las PYMES .....	38
2.9.1 Características de las PYMES .....	39
2.9.2 Clasificación de las PYMES .....	42
2.10 Teoría Bifactorial .....	42
2.11 Teoría de control interno según Koontz & O'Donnell .....	44
2.12 Teoría de control interno según Holmes (1987).....	47
2.13 Teorías bifactorial y de control interno .....	50
<b>CAPITULO III HISTORIA DE TRANSPORTES DOMINGUEZ JR .....</b>	<b>52</b>
3.1 Antecedentes.....	53
3.2 Ubicación.....	55
3.3 Análisis FODA .....	57
3.4 Problemática .....	58
<b>CAPITULO. IV ANALISIS GRAFICO, DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Análisis Grafico.....	61
4.2 Diagnostico.....	71
4.3 Propuestas de solución.....	72
A) Misión, visión, valores y políticas.....	72
B) Organigrama.....	76
C) Formato de gastos.....	77



D) Relación de gastos fijos y variables..... 78  
E) Instructivo para darse de alta en el IMSS..... 79  
Conclusiones..... 81  
Referencias bibliográficas..... 83  
Anexos..... 85





## Índice de Cuadros Tablas Gráficos Fotos e Imágenes

### INDICE FOTOS

Foto No.1: Camiones 14,15 y 16.....	11
Foto No.2: camión 10.....	27
Foto No.3: camión 27.....	54
Foto No.4: camión 1.....	61

### INDICE CUADROS

Cuadro No.1: Proceso Global de Planeación estratégica.....	32
Cuadro No.2: Teorías Bifactorial y de Control Interno.....	52
Cuadro No.3: Análisis FODA.....	59
Cuadro No.4: Diagnostico.....	73
Cuadro No.5: Registro Patronal Único.....	82

### INDICE TABLAS

Tabla No.1: Prioridad en los Objetivos Estratégicos según el tamaño de la Empresa.....	33
Tabla No.2: 10 Mayores Empresas controladas por familias en el Mundo.....	40
Tabla No.3: Gastos Fijos y Variables Semanales.....	80

### INDICE IMÁGENES

Imagen No.1: Cuestionario de Control Interno.....	23
Imagen No.2 Cuestionario de Control Interno.....	26
Imagen No.3: SMART.....	36
Imagen No. 4: Pasos para los Objetivos Estratégicos .....	36
Imagen No.5: Ejemplo de matriz FODA o DAFO.....	38
Imagen No.6: Teoría Bifactorial.....	44
Imagen No.7: Teoría Bifactorial.....	46
Imagen No.8: Ubicación de la Empresa de transportes Domínguez Jr.....	57
Imagen No.9: Ubicación 3D De la Empresa.....	
Imagen No.10: Misión visión y Valores.....	
Imagen No.11: Políticas.....	
Imagen No.12: Políticas.....	



**Imagen No.13: Políticas.....**

**Imagen No.14: Organigrama de la Empresa.....**

**Imagen No.15: Gastos Fijos Quincenales.....**

**Imagen No.16: Registro Patronal Único.....**

**INDICE GRAFICAS**

**Grafica No. 1: Organigrama.....**

**Grafica No. 2: Determinación de puestos**

**Grafica No. 3: Organigrama.....**

**Grafica No. 4: Metas definias.....**

**Grafica No. 5: Misión y Vision.....**

**Grafica No. 6: Políticas internas.....**

**Grafica No. 7: Reglamento de la Empresa.....**

**Grafica No. 8: Contrato de trabajo.....**

**Grafica No. 9 Funciones Individuales.....**

**Grafica No. 10: Finanzas.....**

**Grafica No. 11 Utilidad Neta.....**

**Grafica No. 12: Gastos Innesarios.....**

**Grafica No. 13: Control de Gastos.....**

**Grafica No. 14: Mecanicos preparados.....**

**Grafica No. 15: Seguros Medicos.....**

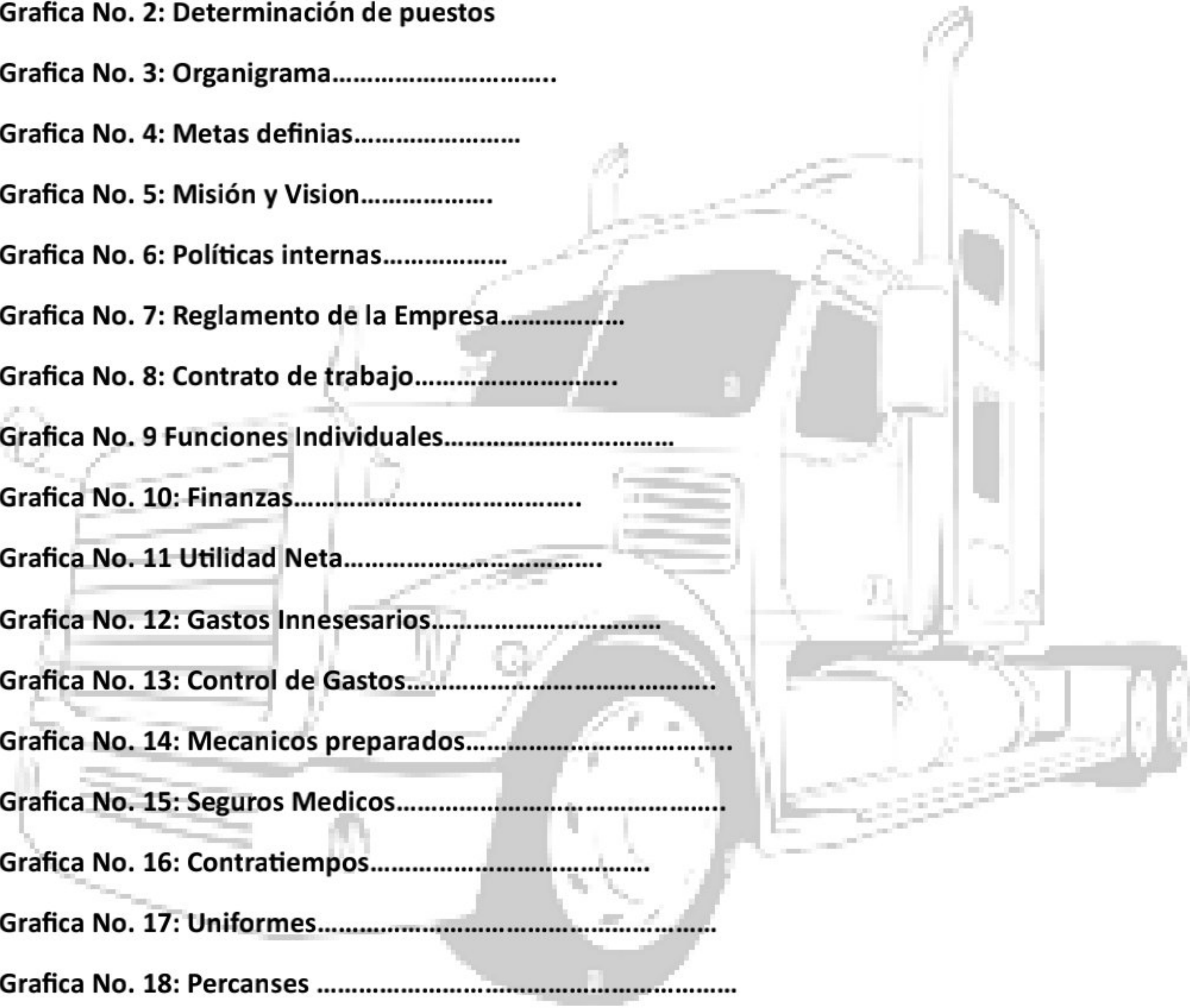
**Grafica No. 16: Contratiempos.....**

**Grafica No. 17: Uniformes.....**

**Grafica No. 18: Percanses .....**

**Grafica No. 19 Primeros Auxilios.....**

**Grafica No. 20: Experiencia al manejar.....**







# ***CAPITULO I***

## ***GENERALIDADES METODOLOGICAS***

***Foto No.1 Camiones 14,15 y 16***



**Fuente:** *Transportes Domínguez Jr., 2023.*





## ***CAPITULO I.***

### ***GENERALIDADES METODOLOGICAS***

En el capítulo I se planteará el problema, se presentarán objetivos generales y específicos, se expondrá la justificación, se detallarán los alcances y limitaciones y se describirá el contenido de la presente investigación.

#### **1.1 Antecedentes**

A continuación, se proponen los antecedentes que servirán como referencia para la realización del presente proyecto de investigación, haciendo una revisión minuciosa de los trabajos elaborados al respecto.

Un primer trabajo corresponde a Zamora (2015), quien realizó la: "Propuesta de Modelo de Planeación Estratégica para la empresa Multimodal Operador Logístico S. A". En este trabajo se manejaron teorías sobre el planeamiento estratégico como la Teoría Bifactorial de Herzberg (1971), herramienta fundamental de la alta dirección en el proceso de toma de decisiones para liderar una empresa. El principal objetivo de esta investigación era elaborar una propuesta de: "Modelo Plan Estratégico" para la empresa Multimodal Operador Logístico S.A, mediante la



investigación y establecimiento de una metodología adecuada, que les permitiera a los directivos de la empresa, contar con una prospectiva clara a mediano plazo de sus negocios, un mayor control y un modelo de gestión para la mejora continua.

El segundo trabajo objeto de análisis, corresponde a Argoti (2013), quien realizó la "Planificación Estratégica para la empresa de Transporte y Turismo Baños y determinación estratégica en marketing para mejorar la rentabilidad". En este 20 estudio se destacó la importancia del Marketing en la planificación estratégica de las organizaciones; este plan estratégico de marketing está basado en información directa obtenida por los clientes y socios de la empresa, las estrategias de dicho plan están orientadas a mejorar el servicio de transporte elevando la calidad de este, para que de esta manera la empresa pueda generar una ventaja competitiva.

En la actualidad los gerentes hacen que el resto de la organización participe en el proceso de la formación de estrategias. El ambiente tan cambiante de las tres últimas décadas ha obligado a los ejecutivos a buscar ideas e innovaciones en todos los niveles de la organización para formar a sus compañías de una manera más competitiva. Debido a esta tendencia ha surgido un nuevo término para el proceso de planeación: "administración estratégica". (Valdez, 2014).

En otras palabras, la planeación estratégica y la administración hacen parte de un solo proceso. Henderson & Venkatraman (1993), comentan que existen 22 muchas posibilidades de que las organizaciones cambien sus formas de trabajo, lo que les permitirá ampliar su ventaja; lo cual les consentirá diferenciarse de sus rivales.

Sin embargo, cuando un competidor agresivo pone en marcha una estrategia de éxito, todos los otros negocios con los que se compite responden con igual previsión y dedicación de recursos. La planeación estratégica se convierte en una actividad constante en la cual se alienta a todos los gerentes a pensar estratégicamente y a centrarse en los aspectos de largo plazo orientados hacia el exterior, así como aspectos tácticos y operativos de corto plazo. Según Mintzberg (1997), la planeación estratégica implica tomar decisiones acerca de las metas y estrategias de largo plazo de la organización.



El modelo de Kauffman (2003), es el resultado del análisis de las propuestas de diferentes autores. El punto de partida del proceso de planeación es el diagnóstico tanto interno como externo. Por un lado, como resultado de este, están situados los resultados de las reflexiones acerca de lo que se denominan los fundamentos de la planeación: visión (de la organización, la misión de esta, los valores y la filosofía bajo los cuales se regirán las conductas individuales y colectivas, y la cultura de trabajo (métodos y procedimientos) que permitirá alcanzar los resultados esperados.

El modelo de Colon y Rodríguez (S.F.) inicia con los objetivos del proyecto estratégico, antes que, con el análisis diagnóstico, lo que parece adecuado ya que al analizar el que es lo que se desea realizar permite centrar las acciones de los planificadores.

En la actualidad los gerentes hacen que el resto de la organización participe en el proceso de la formación de estrategias. El ambiente tan cambiante de las tres últimas décadas ha obligado a los ejecutivos a buscar ideas e innovaciones en todos los niveles de la organización para formar a sus compañías de una manera más competitiva. Debido a esta tendencia ha surgido un nuevo término para el proceso de planeación "administración estratégica". La administración estratégica involucra a los gerentes en la formulación implementación de metas estratégicas y estrategias. Esto es, integra la planeación estratégica y administración en un solo proceso. Henderson (1993), comenta que existen muchas posibilidades de que así las organizaciones cambien sus formas de trabajo, lo que le permite ampliar su ventaja.

Según Mintzberg (1997), la planeación estratégica implica tomar decisiones acerca de las metas y estrategias de largo plazo de la organización. Los planes estratégicos tienen una fuerte orientación externa y abarcan porciones importantes de la organización. Los ejecutivos son responsables del desarrollo y ejecución del plan estratégico, aunque por lo general no formulan ni implementan personalmente todo el plan.



Ansoff & Hayes (1990), Dio lugar al desarrollo de la planeación estratégica. Posteriormente, no sólo preocupó a los administradores de las organizaciones, de ahí pensar en exigir que lo planeado se traduzca realmente en acciones adecuadas, lo que dio lugar al desarrollo del concepto de administración estratégica.

Se entiende a los antecedentes como las opiniones que nos han dejado los diferentes expertos a lo largo de los años y que nos ayudaran a entender un poco mejor la presente investigación y sus posibles resultados.

Romero J (2018) En su investigación denominada: "Control Interno De Inventarios, Veracruz, México". Cuyo objetivo general fue: proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar. Cuya metodología fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a las siguientes conclusiones: El control interno es una herramienta muy eficaz para salvaguardar los bienes y recursos de una organización y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente y con la mayor eficacia posible, atendiendo los diversos objetivos fijados por la gerencia; además aduce que una efectiva aplicación del control interno disminuye en gran medida los robos y faltantes, pues con los diferentes métodos de control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan.

Rojas B (2017) concluyó que: el Control Interno es un instrumento de gestión de suma importancia para toda organización sea cual fuera su tamaño, porque a través de su aplicación brindan a las empresas más seguridad, pues ayudan a detectar y minimizar posibles pérdidas, fraudes y negligencias, protegiendo con ello los recursos con los que cuenta la empresa, porque también permite visualizar las áreas críticas que puedan identificarse dentro de la empresa, porque con su utilización además promueve la eficacia y eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal como de la gerencia, pues esta herramienta le otorga al director, gerente y/o dueño una mejor opción a la hora de tomar decisiones, siendo entonces una herramienta fundamental y determinante para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa (MYPE).



Vivanco (2018) en su tesis titulada: “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio”, Concluyó que: La mayoría de los autores nacionales solo se han limitado a describir por separado las variables control interno y gestión, lo cual señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas. De acuerdo con la revisión de la literatura pertinente el control interno si influye positivamente en la gestión de las empresas. En lo que respecta a la empresa del caso, se puede evidenciar a groso modo que el control interno se está influenciando positivamente pero no a grandes rasgos en la gestión de dicha empresa. Asimismo es necesario resaltar que la parte más vulnerable de toda empresa comercial es el control de sus inventarios, en la cual se deben tomar las medidas necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, mediante la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas, siendo comprobadas con los registros existentes, de manera que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento de la mercadería. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, el control interno si se está influenciado en la gestión de las empresas; así como en el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, competitividad y rentabilidad de estas.



## 1.2. Problemática

La ausencia de un análisis estratégico en muchas empresas de transporte se ha convertido en un problema que socava su capacidad para sobrevivir y prosperar en un entorno empresarial cada vez más competitivo cambiante. En muchas ocasiones, estas empresas se encuentran inmersas en la rutina operativa diaria, centradas en la entrega de bienes o servicios, pero sin una visión a largo plazo ni una evaluación crítica de su posición en el mercado. Esta falta de análisis estratégico a menudo conduce a una gestión reactiva, donde los problemas se abordan a medida que surgen, en lugar de anticiparse y prevenirse de manera proactiva. Como resultado, las empresas de transporte pueden verse atrapadas en ciclos de crisis recurrentes, sin una dirección clara para el crecimiento y la mejora continua.

La falta de análisis estratégico también puede llevar a la falta de adaptación a las tendencias y cambios en el sector del transporte. La industria está experimentando una revolución tecnológica y regulaciones en constante evolución, y las empresas que no están preparadas para abordar estos desafíos pueden quedarse rezagadas. Sin una comprensión sólida de su posición competitiva, su capacidad para identificar nuevas oportunidades de mercado o su preparación para enfrentar desafíos inminentes, estas empresas corren el riesgo de quedar obsoletas en un mercado que demanda agilidad a visión estratégica, en resumen, la ausencia de análisis estratégico en las empresas de transporte no solo limita su capacidad para crecer y prosperar, sino que también las deja vulnerables ante las incertidumbres y amenazas que caracterizan al sector en el caso específico de la empresa de transportes "Domínguez" su ausencia ha producido una mala administración reflejada en las siguientes problemáticas:

- Carece de una estructura orgánica
- No hay un control correcto en sus finanzas
- No determinan montos para sus gastos fijos
- Carecen de servicios médicos
- No tienen misión, visión valores ni políticas



De lo anterior surge la pregunta de investigación

**1.2.1 ¿A través de un análisis estratégico se lograría mejorar la comunicación, crear una estructura orgánica, establecer su dirección, manejar de forma eficiente y eficaz sus finanzas y proteger a su personal?**





### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

- Realizar un análisis estratégico a la empresa de "Transportes Domínguez de Amecameca Edo, Méx" para elevar su productividad.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar la situación actual de la empresa
- Determinar las debilidades de la empresa
- Establecer un Plan Estratégico acorde a las debilidades detectadas en la Empresa de Transportes Domínguez.



#### 1.4. Justificación

En la actualidad, la gestión estratégica en sector del transporte SΘ esencial debido a la complejidad y la dinámica que caracterizan a este campo empresarial. Las empresas de transporte, como la Empresa de Transportes Domínguez, enfrentan desafíos y oportunidades significativas en un entorno empresarial altamente competitivo y en constante cambio.

Por un lado, se ven presionadas por la intensa competencia de otras empresas del sector, incluyendo grandes operadores logísticos una serie de y empresas emergentes de tecnología de transporte. Por otro lado, deben adaptarse a factores disruptivos, como la digitalización, las preocupaciones ambientales y las cambiantes regulaciones gubernamentales.

La justificación para el tema "Desafíos y Oportunidades en la Gestión Estratégica de la Empresa de Transportes Domínguez Amecameca Edo. Mex. es fundamental para y comprender por qué esta investigación es relevante valiosa. Aquí se presenta una justificación que destaca la importancia y la necesidad de abordar este tema:

El análisis de los desafíos oportunidades que enfrenta la Empresa de Transportes Domínguez reviste una importancia crítica. Esta empresa, como representante de muchas otras en el sector, necesita comprender y abordar de manera efectiva estos desafíos para mantener su competitividad y lograr un crecimiento sostenible.

La gestión estratégica adecuada no solo es esencial para la supervivencia a largo plazo de la empresa, sino que también puede brindar ventajas competitivas y oportunidades para la expansión y la mejora de sus operaciones.

Además, los hallazgos y las recomendaciones que surjan de esta investigación podrían ser aplicables a otras empresas de transporte que enfrenten desafíos similares en competitivo Y cambiante panorama empresarial actual.

En última instancia, esta investigación tiene el potencial de generar conocimiento valioso y práctico que beneficie no solo a la Empresa de Transportes Domínguez,



sino también a toda la industria del transporte en busca de una gestión estratégica efectiva en un entorno empresarial en constante evolución.

Se entiende la justificación como el lugar en donde se interpretan todas aquellas razones que nos motivan para realizar esta investigación.





### **1.5. Supuesto Hipotético**

Si, a través de un Análisis Estratégico se lograra mejorar la comunicación, crear una estructura orgánica, establecer dirección, mejorar sus finanzas, proteger a su personal y elevar su eficacia y eficiencia de la Empresa de Transportes Domínguez.





## **1.6. Metodología**

Según Hernández (2016), La metodología nos guía sobre cómo realizar investigaciones o estudios. La investigación científica es en esencia como cualquier otra investigación, solo que más rigurosa, organizada y cuidadosamente llevada a cabo. Es "sistemática" por qué existe una disciplina para hacer investigación científica y no se dejan los hechos a la casualidad.

### **1.6.1 Tipo Mixto:**

El tipo de investigación será mixto (cualitativa y cuantitativa), El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no podemos "brincar o eludir" pasos, aunque desde luego, podemos definir alguna fase.

El proceso cualitativo es en "espiral o circular" donde las etapas a realizar interactúan entre sí y no siguen una secuencia rigurosa. Para el presente caso se tomarán en cuenta los enfoques Organizacional, Finanzas y Seguridad de la empresa de Transportes Domínguez jr.

### **1.6.2 Nivel Descriptivo:**

Buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas.

En este caso se utilizaron las variables Cuantitativas Organizacionales, Finanzas y Seguridad para medir lo antes mencionado de la empresa de Transportes Domínguez jr.

### **1.6.3Diseño transeccional:**

Es decir, no se sustenta en experimento alguno, ya que los datos se recolectarán en un mismo instante de tiempo por lo que permite generar una visión de la situación actual de la Boutique Coqueta, para así evaluar el desempeño laboral, con el fin de



darle una posible solución para alcanzar los objetivos y altos niveles de competitividad en la organización.

#### **1.6.4 El Universo**

Se tomará de referencia para la presente investigación serán las Empresas de transportes de Amecameca, Estado de México

#### **1.6.5 Muestra**

La Muestra que se tomará será la "Empresa Domínguez Jr. de San Mateo Amecameca quien cuenta con 50 empleados y transportando azúcar con 40 trailers y 80 cajas a diversos estados de la República Mexicana.

#### **1.6.6 Instrumento de Investigación**

El Instrumento de Investigación es la herramienta que se utiliza para recopilar datos Según Sampieri, Fernández & Baptista (2010), existen diferentes tipos de instrumentos como cuestionarios, entrevistas, escalas de medición, observaciones, entre otros. Es importante que el instrumento sea válido y confiable para que los datos obtenidos sean precisos y útiles para la investigación.

Para la presente investigación se tomó la decisión de utilizar como instrumento el cuestionario. Tomando en cuenta el punto de vista de Hernández, Fernández Collado & Baptista (2014), un cuestionario es un instrumento de medición que se utiliza en investigaciones cuantitativas, compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información de las personas acerca de sus opiniones, actitudes, comportamientos y características sociodemográficas.

En el diseño del cuestionario se tomaron en cuenta las problemáticas a las que se enfrenta la Empresa de Transportes Domínguez Jr. de Amecameca y se definieron las dimensiones que éstas abarcaban: Organizacional, Finanzas y Seguridad., Una vez definidas las dimensiones, se decidió realizar 15 preguntas cerradas las cuales cuentan con los siguientes ítems.

Dimisión Estructura Organizacional: está conformada por 9 Ítems de la pregunta 1 a la 9



Dimensión finanzas: está conformada por 4 ítems de la pregunta 10 a 14

Dimensión Seguridad: está conformada por 7 ítems de la pregunta 14 a 20. (Imagen No. 2)

## Imagen No. 2 Cuestionario de Control Interno



ANEXO No.1

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO  
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Estimado participante, agradecemos su participación para colaborar en nuestra investigación que tiene como objetivo analizar las problemáticas que se puedan encontrar en la empresa de "Transportes Domínguez JR" de Amecameca. Con su ayuda podremos, identificar y proponer soluciones en las siguientes dimensiones: Organización, Finanzas y Seguridad. Le pedimos que responda con honestidad y precisión a las preguntas planteadas para que podamos obtener información valiosa para mejorar el control y la gestión de la empresa.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que usted considere, no existen respuestas incorrectas.

Nombre: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

ORGANIZACIÓN				
Las siguientes preguntas tienen como objetivo conocer la parte estructural de su empresa para así encontrar debilidades en el control interno y proponer acciones de mejora para prevenir y/o corregir posibles errores.				
No.	PREGUNTAS	SI	NO	NO SE
1	¿Cuentan con un organigrama?			
2	¿Tienen determinados los puestos?			
3	¿Los trabajadores conocen al jefe, sus supervisores y sus iguales?			
4	¿Tienen definidas sus metas?			
5	¿Tienen clara su misión y visión de la empresa?			
6	¿Tienen definidas sus políticas dentro de la empresa?			
7	¿Cuentan con un reglamento interno?			
8	¿Sus trabajadores firman contrato de trabajo?			
9	¿Tienen claras las funciones que van a realizar?			
FINANZAS				
Las siguientes series de preguntas tiene como objetivo medir el control interno que existe en el proceso de facturación. La precisión y la exactitud en la emisión de facturas y gastos que los trailers pueden o no tener.				
No.	PREGUNTAS	SI	NO	NO SE
10	¿Tienen un control correcto en sus gastos?			
11	¿Después de sus pagos siempre tienen una utilidad mayor al 50%?			
12	¿Realizan compras innecesarias?			
13	¿Lleva un control de los gastos que realizan sus trailers?			
14	¿Cuentan con personal encargado del mantenimiento de los trailers?			
SEGURIDAD				
Con estas preguntas se busca evaluar el nivel de compromiso y responsabilidad que tiene el dueño de la empresa brindándoles seguridad a sus trabajadores.				
No.	PREGUNTAS	SI	NO	NO SE
15	¿Su personal cuenta con seguro medico en caso de una contingencia?			
16	¿Ha contemplado los gastos que le genera un percance?			
17	¿Cuentan con uniforme?			
18	¿Saben que hacer en caso de algún percance?			
19	¿Les dan cursos de primeros auxilios al entrar?			
20	¿Se cercioran de que los choferes cuenten con la experiencia para el manejo de trailers?			

Fuente: Elaboración Propia, 2023.

*¡Gracias por su Colaboración!*

Fuente: Elaboración propia.2023