FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

denominada:

"DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "ANGEL DIVINO SAC"

AUTORES:

Bach. BUSTAMANTE COLUNCHE, JORGE LUIS.

Bach. PLASENCIA CARRANZA, JHANCARLO HUMBERTO.

PIMENTEL- PERÚ

2008

RESUMEN

Las deficiencias en el servicio de transporte terrestre de pasajeros que se percibe en la región Lambayeque, motivo a realizar el presente trabajo de tesis que tiene por objetivo proponer un diseño de plan estratégico, para el desarrollo organizacional de la empresa de servicio de transporte interprovincial "ANGEL DIVINO SAC"; de la ciudad de Chiclayo por eso se recurrió al modelo de Michael Porter formulándose la siguiente hipótesis "si diseñamos y aplicamos una propuesta de plan estratégico basada en el modelo de Porter, entonces mejoraremos la eficiencia y eficacia en la gestión de la empresa de servicio de transporte "ANGEL DIVINO SAC". La investigación es de tipo diagnostico - proyectivo, utilizando como técnica metodológica la encuesta, en una muestra de 33 trabajadores y 100 clientes. El estudio arrojo como resultado que la deficiente atención hacia los clientes y la falta de estrategias adecuadas está originando deficiencias internas y desconocimiento del mercado comercial de la empresa, comprobando la necesidad de implementar un proceso de planeamiento estratégico.