



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Tesis de Grado para Optar el Título Profesional de Administración;
denominada:

**“DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA
INCREMENTAR EL NIVEL DE INGRESO PARA EL DESARROLLO DE LA
EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A.”**

AUTOR:
SÁNCHEZ RIVERA, EVELING CAROLINA

ASESOR:
CPC. VEJARANO GARCIA, VICTORIA

Chiclayo - Perú - 2008

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Diseño de una propuesta de un Plan Estratégico para la empresa Transportes Chiclayo SA., pretende fortalecer la competitividad de las empresas en el sector de transportes terrestres de la región para ello se realizaron investigaciones en dicha empresa en la que se encontró como problema fundamental:

- ✓ La disminución de las ventas informales.
- ✓ No existencia de un proceso de elección al personal ni evaluación del rendimiento formalizado, para lo cual es ineficiente aplicar una técnica de fidelización de clientes.
- ✓ La atención del cliente es deficiente; entre otras

Debido a estos problemas se formulo como objetivo elaborar un plan estratégico basado en la Teoría de Porter para recuperar y acertar la demanda efectiva y por lo tanto incrementar sus ingresos para el desarrollo de la empresa.

Además para medir la variable se utilizo el nivel de investigación descriptivo-explicativo utilizando las técnicas en todas sus sucursales como Piura; Chiclayo; Trujillo; Tumbes; Lima, Màncora; Pacasmayo; Talara y Sullana, Obteniendo como resultado el problema ya que se debe por la falta de la aplicación de planeamiento estratégico y por lo tanto se recomienda implementar un propuesta de un plan estratégico que permitan incrementar el nivel de ingresos y las ventas del servicio para el beneficio de la empresa Transportes Chiclayo SA.

ABSTRACT

The present qualified work of investigation(research) " Design of an offer of a Strategic Plan for the company Transport Chiclayo SA., it (he, she) tries to strengthen the competitiveness of the companies in the sector of terrestrial transport of the region for it investigations(researches) were realized in the above mentioned company in the one that was as fundamental problem:

- ✓ The decrease of the informal sales.
- ✓ Not existence of a process of choice (election) neither to the personnel nor evaluation of the formalized performance (yield), for which it (he, she) is inefficient to apply a technology (skill) of fidelización of clients.
- ✓ The attention of the client is deficient; between (among) others

Due to these problems I formulate as(like) I target to elaborate a strategic plan based on Porter's Theory to recover and to succeed the effective demand (lawsuit) and therefore to increase his (her, your) income for the development of the company.

In addition to measure the variable I use the descriptive - explanatory level of investigation(research) using the technologies(skills) in all his(her,your) branches as Piura; Chiclayo; Trujillo; Fall down; Lima, Màncora; Pacasmayo; It(He,She) was Felling and Sullana, Obtaining like proved the problem since it(he,she) owes for the lack(mistake) of the application of strategic planning and therefore one recommends to implement a propuesta of a strategic plan that there allow to increase the level of income and the sales of the service for the benefit of the company Transport Chiclayo SA.