



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Tesis para Optar el Título Profesional de  
Contador Público; denominado:

**PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO DE  
TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE  
"TURISMO Y SERVICIOS EL SOL S.A.C - CHICLAYO" PARA INCREMENTAR  
SUS INGRESOS - 2009**

**AUTORES:**

**Bach. LUIS ALBERTO CUEVA FALLA**

**Bach. ADOLFO LORENZO CORONADO**

**ASESOR:**

**MBA: JOSE MERCEDES PUICAN CARREÑO**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2010**

## RESUMEN

El presente trabajo se ha realizado con la finalidad de establecer el inicio de un Plan Estratégico para la Empresa de Turismo y Servicios El Sol S.A.C., con la finalidad de aportar con nuestro estudio a mejorar sustancial y objetivamente para una mejor atención al cliente y en un futuro lograr mayores incrementos en la venta de pasajes y por consiguiente sus ingresos.

Igualmente se pasó a la formulación de las estrategias que comprende la visión, misión, la evaluación externa e interna; asimismo se realizó un análisis y elección de la estrategia para finalizar con la futura implementación de la misma en la entidad.

Por lo tanto empezaremos diciendo que toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o de niveles inferiores.

Es importante reflejar que el resultado obtenido de la aplicación de los planes estratégicos, es de considerarse que es fundamental conocer y ejecutar correctamente los objetivos para poder lograr las metas trazadas por la empresa.

## **ABSTRACT**

This work was carried out in order to establish the beginning of a Strategic Plan for Tourism and Services Company El Sol SAC , in order to make our study to improve substantially and objectively for better customer service and a future achieve greater increases in ticket sales and therefore income.

Also passed to the formulation of strategies that includes the vision, mission , internal and external evaluation; further analysis and choice of strategy to end the future implementation of the same in the state was conducted.

So start saying that every company designs strategic plans to achieve its objectives and goals, these plans can be short , medium and long term , according to the extent and magnitude of the undertaking . That is, their size, and this implies that many plans and activities must run each operating unit , either higher levels or lower levels.

It is important to reflect that the result of the implementation of strategic plans , it is considered that it is essential to understand and correctly implement the objectives to achieve the goals set by the company.