



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**Modelo de negocio Canvas para la Empresa ABVI Consultores
E.I.R.L., en ciudad de Cajamarca, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración

AUTOR:

Abanto Merino, Luis Alfredo (orcid.org/0000-0002-1220-3177)

ASESOR:

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano (orcid.org/0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mi **Madre** y al deseo de superarme y querer ser cada vez mejor.

“Te estoy diciendo que pidas a Dios fortaleza para cambiar lo que puedes cambiar, humildad para aceptar lo que puedes cambiar, y sabiduría para que te haga ver la diferencia. Pronto comprenderás que hay muchas fuerzas que están más allá de tu alcance, pero no te debes turbar con ellas. Dios tiene hasta los cabellos de tu cabeza contados” Oración a la serenidad (Niebuhr, 1937)

Agradecimiento

Agradezco a Dios por tener salud en una época tan complicada de pandemia.

Índice de contenidos

Pág

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización.....	24
Variable: Modelo de Negocio CANVAS	24
Definición Conceptual:.....	24
Definición Operacional:.....	24
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos	28
3.6. Métodos de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES.....	60
VIII. PROPUESTA.....	661
REFERENCIAS.....	66

6

ANEXOS

ANEXO 01: Cálculo de la muestra

ANEXO 02: Ficha técnica del Cuestionario para evaluar viabilidad de modelo
CANVAS - ABVI Consultores E.I.R.L.

Índice de tablas

Tabla 1. Clasificación de las empresas según su rubro comercial	30
Tabla 2. Tipo de empresa según su tamaño y actividad	31
Tabla 3. Último servicio contratado en una consultora.....	35
Tabla 4. Razón principal de elección de una consultora	36
Tabla 5. Medios de comunicación de mayor preferencia	37
Tabla 6. Precio unitario US\$ de un servicio (consultoría).....	41
Tabla 7. Preferencia del medio de pago por un servicio	42
Tabla 8. Recursos físicos de la empresa ABVI Consultores E.I.R.L	44
Tabla 9. Listado de estructura de gastos de la empresa ABVI Consultores E.I.R.L	49

Índice de figuras

Figura 1. Asociación de las características de los clientes con el tipo de empresa: grande y pequeña	32
Figura 2. Asociación de las características de los clientes con el tipo de empresa: mediana	33
Figura 3. Asociación de las características de los clientes con el tipo de empresa: micro	34
Figura 4. Representación gráfica de la preferencia del tipo de entrega del servicio contratado	38
Figura 5. Fidelización de Clientes	39
Figura 6. Representación gráfica de la preferencia del tipo de pago por un servicio	43
Figura 7. Recursos humanos de la empresa ABVI Consultores E.I.R.L.....	45
Figura 8. Recursos intelectuales de la empresa ABVI Consultores E.I.R.L	46
Figura 9. Diagrama de operaciones para el funcionamiento efectivo de la empresa	47
Figura 10. Socios claves con porcentaje de participación de la empresa ABVI Consultores E.I.R.L.,en ciudad de Cajamarca, 2022.....	48

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general evaluar la viabilidad para implementar el modelo de negocio CANVAS en la empresa ABVI Consultores E.I.R.L., en ciudad de Cajamarca, 2022. Se desarrolló una investigación mixta con diseño no experimental, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 132 empresas afiliadas a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca. Para el enfoque cuantitativo se empleó la encuesta a través del cuestionario para la segmentación de clientes y en la parte cualitativa se empleó el análisis documental a través de registros y reportes de la empresa del estudio. Se llegó a la conclusión que el modelo de negocios CANVAS es viable en sus 9 bloques analizados, Dentro de la segmentación de clientes potenciales, el 47.72% son pequeñas empresas, 38.63% micro empresas, 11.36% medianas empresas y 2.27% grandes empresas; la propuesta de valor del modelo debe estar basada en soluciones eficientes referente a procesos de control interno y la fijación de precios accesibles, para ello se debe establecer estrategias de captación y fidelización de clientes basados en la atención personalizada y el servicio postventa.

Palabras Clave: Consultoría, empresa de servicios, Modelo CANVAS

Abstract

The general objective of the research was to evaluate the feasibility of implementing the CANVAS business model in the company ABVI Consultores E.I.R.L., in the city of Cajamarca, 2022. A mixed research with a non-experimental, cross-sectional and descriptive design was developed. The sample consisted of 132 companies affiliated with the Cajamarca Chamber of Commerce and Production. For the quantitative approach, the survey was used through the questionnaire for customer segmentation and in the qualitative part, the documentary analysis was used through records and reports of the study company. It was concluded that the CANVAS business model is viable in its 9 analyzed blocks. Within the segmentation of potential clients, 47.72% are small companies, 38.63% micro companies, 11.36% medium-sized companies and 2.27% large companies; The value proposition of the model must be based on efficient solutions of reference to internal control processes and the setting of accessible prices, for which strategies must be established to attract and retain customers based on personalized attention and after-sales service.

Keywords: *Consultancy, service company, CANVAS model.*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Modelo de negocio Canvas para la Empresa ABVI Consultores E.I.R.L., en ciudad de Cajamarca, 2022", cuyo autor es ABANTO MERINO LUIS ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 04 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO DNI: 33335378 ORCID: 000000218259542	Firmado electrónicamente por: HMARQUEZY el 07- 08-2022 08:51:55

Código documento Trilce: TRI - 0305542