



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**“Plan de Negocio para la Implementación de una Consultora de
Emprendimientos de Servicios Turísticos en Lambayeque”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

Autora:

Cabrejos Bravo, Yuliana Del Rosario (ORCID: 0000-0002-6021-193X)

Asesor:

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (ORCID: 0000-0002-2469-9237)

Línea de Investigación:

Modelo y Herramientas
Gerenciales

Chiclayo - Perú

2020

Dedicatoria

Se las dedico a mis padres, Carlos Enrique y Carmen Rosa, a mi hermana Karla junto a su esposo, a mi pequeña sobrinita María Fernanda por ser la alegría de la familia, y para algunas personas especiales que forman parte de mi vida, gracias a ellos por estar siempre estar a mi lado, por su apoyo incondicional, quienes en mi vida han velado por mi bienestar en todo momento, por los consejos, por su motivación, pero más que nada, por su amor, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

Yuliana Del Rosario
Cabrejos Bravo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser esa fuerza y luz que me guía, por haber iluminado mi camino con ideas y oportunidades.

Un profundo agradecimiento a mi asesor Dr. Dios Castillo Christian Abraham, por su ayuda en el asesoramiento del desarrollo de mi Tesis, por su enseñanza académica por sus consejos y su carisma.

También agradezco algunos de mis colegas, docentes que me sirvieron de soporte en el transcurso de esta investigación.

Yuliana Del Rosario Cabrejos Bravo

Índice de Contenidos

Carátula-----	i
Dedicatoria-----	ii
Agradecimiento-----	iii
Índice de Contenidos-----	iv
Índice de Tablas-----	v
Índice de Figuras-----	vi
Resumen-----	viii
Abstract-----	ix
I. INTRODUCCIÓN-----	1
II. MARCO TEÓRICO-----	3
III. METODOLOGÍA-----	13
3.1. Tipo y diseño de investigación-----	13
3.2. Operacionalización de variables-----	14
3.3. Población, muestra y muestreo-----	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos-----	14
3.5. Procedimientos-----	15
3.6. Método de análisis de datos-----	15
3.7. Aspectos éticos-----	15
IV. RESULTADOS-----	16
V. DISCUSIÓN-----	19
VI. CONCLUSIONES-----	23
VII. RECOMENDACIONES-----	24
VIII. PROPUESTA-----	25
REFERENCIAS-----	27
ANEXOS-----	32

Índice de Tablas

Tabla 1: Tipo de viabilidad-----	129
Tabla 2: Fases de la propuesta-----	102
Tabla 3: Análisis Estratégico (Foda)-----	106
Tabla 4 Plan de Acción-----	107
Tabla 5: Plan Operativo-----	110
Tabla 6: Demanda Potencial-----	113
Tabla 7: Proyección de Costos de Producción-----	113
Tabla 8: Proyección de Producción e Ingresos-----	113
Tabla 9: Estado de Ganancias y Pérdidas-----	114
Tabla 10: Activos Fijos-----	114
Tabla 11: Presupuesto-----	115
Tabla 12: Flujo de Caja Proyectado-----	116
Tabla 13: Resultados Esperados-----	117

Índice de Figuras

Figura 1: ¿Estaría usted interesado en recibir asesoramiento por parte de una consultoría turística para mejorar su calidad de servicio con el turista o visitante? -	
-----	48
Figura 2. ¿Le generaría expectativa el tomar la decisión de contratar un servicio de consultoría especializada y personalizada? -----	51
Figura 3. ¿Cree usted que una consultoría turística lograría el mejoramiento de calidad de servicio, para desarrollar el turismo en la región de Lambayeque? -----	
-----	54
Figura 4. ¿Cree usted que una consultoría turística ayudaría a establecer planes estratégicos para desarrollar el turismo en la región de Lambayeque?-----	57
Figura 5. Los temas: Servicio al cliente, Marketing empresarial, Responsabilidad social, Círculos de calidad, ¿le parece interesante para un servicio de consultoría?-----	60
Figura 6. Cuándo escucha servicio de consultoría ¿Cree usted que es garantizar la fidelidad de sus clientes a su empresa? -----	63
Figura 7. ¿Cree usted que el servicio de consultoría le ayudaría a planificar mejor frente a la competencia del sector? -----	66
Figura 8. ¿Estaría dispuesto a invertir un promedio de 100 a 200 soles en asesoramiento por parte de la consultoría? -----	69
Figura 9. ¿Estaría interesado en participar con frecuencia en reuniones de consultorías? -----	72
Figura 10. ¿Piensa usted que en una consultora la calidad del servicio es importante? -----	75
Figura 11. ¿Si el servicio estuviera disponible hoy, estaría dispuesto a adquirirlo? -	
-----	78
Figura 12. ¿Recomendaría usted el servicio de consultoría turística a sus amigos o colegas? -----	81

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Componentes de los Planes de Negocios-----	125
Gráfico 2: Dimensiones de Plan de Negocio-----	125
Gráfico 3: Tipos de Emprendimientos-----	126
Gráfico 4: Tipos de Emprendedores-----	126
Gráfico 5: Dimensiones de Emprendimiento-----	127
Gráfico 6: Tipos de Coaching-----	127
Gráfico 7: Fases del Proceso de Coaching-----	127
Gráfico 8: Dimensiones de la Viabilidad-----	128
Gráfico 9: Servicios turísticos-----	128
Gráfico 10: Plan de Seguimiento-----	107
Gráfico 11: Flujograma de Propuesta-----	111
Gráfico 12: Organigrama de la propuesta-----	112

RESUMEN

La siguiente investigación tiene como intención diseñar una propuesta de plan de negocio para la implementación de una consultora de emprendimientos de servicios turísticos en Lambayeque, el proceso de esta se aplicó el método descriptivo analítico para la principal fase del análisis del problema identificado, así mismo se trabajó con una muestra de 40, 55, 56 y 15 elementos de los cuatro indicadores de nuestra población tomados del directorio de servicios turísticos de la región Lambayeque, los cuales estuvieron calculados a través de un muestreo aleatorio, el tipo de muestreo probabilístico, debido a que se obtuvo como principal característica de la población en analizar y estudiar los grupos específicos de la población que se está tomando. Los datos fueron procesados estadísticamente a través de software especializado Excel, exponiendo como resultados apreciables de la investigación que los prestadores de servicios buscan poder mejorar cada vez más en cuanto a capacitaciones y en poder optimizar sus ventas. Después de un análisis de resultados se concluye ser asesorados teniendo una estructura básica para sobresalir frente a sus competidores. Posteriormente se recomienda estar siempre al pendiente de los emprendedores de esta forma podrán adquirir la información para orientarlos en la gestión de sus negocios.

Palabras Claves: Plan de Negocios, Consultoras, Emprendimientos de Servicios Turísticos

ABSTRACT

The following investigation intends to design a business plan proposal for the implementation of a consulting firm for tourist services in Lambayeque, the process of which was applied the analytical descriptive method for the main phase of the analysis of the identified problem, and also worked with a sample of 40, 55, 56 and 15 elements of the four indicators of our population taken from the directory of tourist services in the Lambayeque region, which were calculated through random sampling, the type of probabilistic sampling, due to that was obtained as the main characteristic of the population in analyzing and studying the specific groups of the population that is being taken. The data was statistically processed through specialized Excel software, stating as appreciable results of the research that service providers seek to improve more and more in terms of training and to optimize their sales. After an analysis of the results, it is concluded to be advised having a basic structure to excel against its competitors. Subsequently, it is recommended to always be aware of entrepreneurs so that they can acquire the information to guide them in the management of their businesses.

Keyword: Business Plan, Consultants, Tourist Services Enterprises

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Christian Abraham Dios Castillo, docente de la Escuela de posgrado y Programa académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, asesor de la Tesis titulada:

"Plan de Negocio para la implementación de una Consultora de Emprendimientos de Servicios Turísticos en Lambayeque", presentado por la Bachiller CABREJOS BRAVO YULIANA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% 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 el trabajo de investigación / 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.

Chiclayo, 14 de setiembre del 2020.

Apellidos y Nombres del Asesor: Dios Castillo, Christian Abraham	
DNI 18139166	Firma 
ORCID 0000-0002-2469-9237	