FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo y Negocios; denominada:

PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA AMPLIAR EL MERCADO TURÍSTICO DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AMAP TOUR S.R.L. DE CHICLAYO - 2015

AUTORA:

Bach. MARIANNE HEBEISEN SAMILLAN

ASESORA:

Lic. SINDY ROSELLY PASAPERA RAMÍREZ

PIMENTEL – PERÚ
2015

Resumen

El presente trabajo de investigación se enfoca en buscar y desarrollar un plan estratégico que permita a la empresa Amap Tour ganar de forma eficiente el mercado turístico creciente, éste significa satisfacer las necesidades y/o perspectivas que los clientes puedan tener o solicitar. La empresa, tiene poca experiencia en el área de agencia de viajes y turismo porque trabaja en forma empírica estas actividades. Es por ello que se tiene como objetivo proponer un plan estratégico que contenga las soluciones a los problemas que se presentan y así, ganar el mercado esperado.

El plan estratégico, utilizado como una herramienta para el desarrollo de esta investigación, consiste en analizar el estado actual de la agencia, conocer sus puntos débiles y aprovechar sus fortalezas y oportunidades; de acuerdo a ellos buscar las estrategias adecuadas para la solución de problemas y lograr el objetivo trazado, todo este finalmente plasmado en un plan de acción para que la empresa pueda guiarse y obtener resultados positivos.