



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS**

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo y  
Negocios; denominada:

**PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO, PARA MEJORAR LA  
COMPETITIVIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
ANACY TOURS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2013.**

AUTOR:

BACH. TARRILLO CARRERA GUSTAVO ADOLFO

ASESOR:

MG. MEJIA DIAZ YOSIP IBRAHIN

PIMENTEL – PERÚ  
2016

## **Resumen**

La presente investigación, denominada “Propuesta de Plan Estratégico para Mejorar la Competitividad de la Agencia de Viajes y Turismo Anacy Tours, de la Ciudad de Chiclayo, 2013”, desarrolla el diseño y la propuesta de un Plan Estratégico Empresarial, lo que permitió un modelo de desarrollo, de la Competitividad Empresarial interna para las agencias de viajes y turismo en la ciudad de Chiclayo.

En la agencia de viajes y turismo Anacy tours, se llevó a cabo y se centró la investigación, el diagnóstico y el análisis estratégico, que permitió estimar el nivel de la competitividad empresarial interna de las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Chiclayo. La investigación es apoyada por una visión obtenida por la actual presidenta de la Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo de Lambayeque (APAVIT), así mismo a de uno de los guías de turismo con mayor trayectoria de la región, miembro y pionero de la Asociación de Guías oficial de Turismo de Lambayeque (AGOTUR). Se determinaron las estrategias competitivas empresariales, encaminadas a elevar el nivel de la competitividad empresarial interna, de las agencias, a través de un plan estratégico institucional.

En la investigación, se aplicaron 4 instrumentos: dos entrevistas, dirigidas a la presidenta de APAVIT Lambayeque, así mismo a de uno de los guías de turismo con mayor trayectoria de la región, miembro y pionero de AGOTUR Lambayeque; una ficha de observación, expresada en 77 indicadores, de Competitividad Empresarial interna y una encuesta dirigida al personal de la agencia, Anacy tours. Se determinó, que es esencial contar con una herramienta y/o instrumento que permita mejorar la Competitividad Empresarial Interna de las agencias de viajes y turismo en la ciudad de Chiclayo. En este sentido, se ha diseñado y desarrollado un plan estratégico para mejorar los niveles de la competitividad empresarial interna, sobre la base de los resultados obtenidos se concluyó que tomando como modelo de desarrollo a la agencia de viajes y turismo Anacy tours, Si se diseña un plan estratégico, entonces contribuirá a mejorar la competitividad en la agencia de viajes y turismo Anacy tours en la ciudad de Chiclayo.