

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

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

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO, PARA EL
POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO TURÍSTICO, DE LA
AGENCIA DE VIAJES MINORISTA VIAJERO NIYU, EN LA CIUDAD
DE CHICLAYO**

AUTORES:

Bach. MARCEL ANDRÉ MONDRAGÓN GUTIÉRREZ

Bach. IRINA BELÉN VILLANUEVA CHISCUL

ASESOR:

Lic. MARIELA OLAYA TORRES

PIMENTEL – PERU

2016

RESUMEN

El turismo es una de las actividades económicas que ha cobrado mayor impulso en el Perú en los últimos años y hoy en día, sin lugar a dudas, ocupa uno de los primeros lugares en el rubro de servicios. Esta situación además de constituir un reto obliga al sector a contar cada vez con más recursos humanos que brinden servicios de altos estándares de calidad, que mejoren la competitividad y den los resultados de satisfacción esperados por el cliente-turista.

El servicio de viajes se oferta en numerosas agencias de viajes, las cuales en la ciudad de Chiclayo existen pocas que se especialicen en realizar un plan estratégico que conlleve a realizar metas para el mejoramiento de la empresa así como también del incremento de la calidad, a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes. La Agencia de Viajes Viajero Niyu, cuenta con un local donde se atiende al cliente, dispone de una página web donde se puede encontrar las diferentes ofertas y además la disponibilidad de realizar consultas y proyectos de viajes mediante esta página, siendo parte también de un consorcio de empresas donde existe un hotel y restaurante. Es por eso que necesitamos tener una buena percepción del mercado turístico por lo cual la realización de un plan estratégico es de vital importancia para la Agencia de Viajes Viajero Niyu, para no incurrir en el mismo error de no tener una guía que nos ayude a destacar entre las otras empresas del mismo rubro. El desarrollo del Plan estratégico será guiado a cambiar la percepción del mercado turístico hacia la agencia de viajes para que tenga un mejor posicionamiento dentro del mismo.