



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios**

**TESIS**

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA  
EMPRESA CONSULTORA EN SERVICIOS DE  
CAPACITACIÓN PARA AGENCIAS DE VIAJE Y  
TURISMO MYPE EN LA CIUDAD DE CUSCO**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo y  
Negocios**

**AUTORES:**

**BACH. MORALES MORALES CYNTHIA**

**BACH. UMERES ARCE JORGE LUIS**

**Pimentel - Perú**

**2015**

## RESUMEN

La presente investigación muestra el estado de competitividad de las agencias de viaje y turismo de la ciudad del Cusco, nuestras experiencias laborales con estas empresas motivó y fundamentó esta tesis, bajo interrogantes como: **¿Las agencias de Viaje y Turismo están realmente capacitadas para brindar un buen servicio de calidad al turista?**, permitiéndonos identificar la necesidad que existe en las agencias de viajes y turismo, en cuanto a servicios de consultoría y asesoría técnica especializada para ser competitivos en el entorno del mercado, conocimientos sobre criterios de competitividad empresarial, nivel de escolaridad, grado de preparación y capacitación de los propietarios y quienes dirigen sus empresas. El tipo de la presente tesis es la investigación descriptiva, contando con una población determinada sobre la cual se evaluó, un conjunto de criterios y variables, el diseño fue de corte no experimental y transversal, se utilizó el nivel exploratorio-evaluativo. Se plantearon las siguientes hipótesis: Las agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, no están suficientemente preparadas para la prestación de servicios turísticos de calidad; no conocen criterios de competitividad empresarial; los propietarios son emprendedores profesionales en otras carreras no afines al turismo y las empresas no cuentan con centros de capacitación empresarial especializada. Las conclusiones y recomendaciones están orientadas a superar las limitaciones que se han encontrado, a través de un plan de negocios para la creación de una empresa consultora de servicios turísticos en la ciudad del Cusco.