

UNIVERSIDAD ESAN



**PLAN DE NEGOCIO PARA FACILITAR LA GESTIÓN COMERCIAL
DE LOS AGENTES TURÍSTICOS EN LIMA METROPOLITANA**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener
el grado de Magister en Dirección de Tecnologías de Información por:**

Carmen Belito Subilete
Vladimir Eder Carranza Palomino
Sandra Vanessa Hereña Castro
Carlos Alberto Osorio Gamarra
Vicky Fiorella Sánchez Rojas

Programa Magister en Dirección de Tecnologías de Información 2015 -I

Lima – 12 de Julio 2017

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis tiene como objetivo general desarrollar un plan de negocio para facilitar la gestión comercial de los operadores turísticos en Lima Metropolitana, a través de una plataforma de servicios por internet.

Los objetivos específicos planteados son: (1) Analizar las necesidades del sector turismo enfocado en los servicios que brindan los operadores de turismo, (2) Diseñar una plataforma digital que facilite a los operadores de turismo un nuevo canal de ventas on-line, (3) Analizar la demanda potencial de operadores de turismo y turistas internos, (4) Generar un aporte al sector por medio de facilitadores tecnológicos.

El Perú actualmente cuenta con una creciente demanda en el sector turismo, con proyecciones de mejora importantes debido al incremento de proyectos de infraestructura turística, servicios y al aumento en el uso de plataformas tecnológicas. Pese a ello, aún no existen iniciativas, gubernamentales o privadas, que permitan la integración de la demanda y la oferta de servicios turísticos en una plataforma virtual que integre y beneficie a los actores involucrados en la cadena de servicios turísticos.

Los autores de la presente tesis, plantean desarrollar una plataforma de servicios que permita conectar a operadores turísticos y turistas, facilitando a los primeros gestionar eficientemente el proceso de creación y comercialización de paquetes turísticos, y al turista comprar dichos servicios y la vez organizar su itinerario de viaje: información de destinos, rutas, promociones, pagos y redes sociales; brindando una experiencia única en el uso de la plataforma.

El modelo de negocios propuesto generará ingresos mediante un porcentaje de comisión por cada transacción de venta que se realice a través de la plataforma de servicios.

El modelo impactará de manera positiva a los componentes involucrados en la cadena de servicios turísticos, ya que abrirá un nuevo canal de ventas para los operadores de turismo, evitando de esta forma sobrecostos administrativos adicionales asociados al modelo de compra de servicios existente, vía las agencias de turismo.

Según el resultado del análisis del mercado, se concluye que existe un amplio interés de operadores y turistas en usar la plataforma de servicios propuesto (70.6%).

De acuerdo al resultado del análisis realizado en el plan de ingresos, en el año cinco el negocio alcanzará ingresos por S/ 3,007,055, para lo cual se estima realizar una inversión inicial de S/ 338,687, la misma que permitirá desarrollar las aplicaciones web - móvil que facilite la generación de recursos a través de las transacciones de venta.

Respecto a la evaluación económica, ésta muestra un resultado positivo en la rentabilidad del negocio, teniendo un Valor Actual Neto (VAN) de S/ 648,591 y una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 64%, por lo cual se concluye que los resultados del análisis financiero de la empresa son favorables y viables para continuar con la ejecución del plan de negocio.