



**INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS “ZEGEL IPAE”
PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS**

**PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA GAEL EXPEDITION TOURS
E.I.R.L**

Trabajo de aplicación profesional para obtener el título en Administración de Negocios

**JUDITH LOAYZA TORRES
(0000-0002-9830-973X)**

**JOSUÉ ANDRÉ RUIZ NAVARRO
(0000-0002-0253-1142)**

**Iquitos-Perú
2023**

A Nuestras Familias

ÍNDICE GENERAL

	Pag.
RESUMEN EJECUTIVO	07
INTRODUCCIÓN.....	08
CAPÍTULO I. PROYECTO EMPRESARIAL	
Identificación del problema	09
Justificación de la mejora empresarial.....	09
Indicadores de Impacto	10
CAPÍTULO II. RESEÑA DE LA EMPRESA	
Descripción del negocio	11
Ubicación del negocio	13
Misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la empresa	14
Breve resumen de la trayectoria empresarial	16
CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL	
Entorno empresarial	17
Análisis Macroentorno	17
Factor político	17
Factor económico	17
Factor social	18
Factores tecnológico	18
Factores ambientales	19
Perspectivas del diagnóstico empresarial	20
Mapa estratégico	20
Perspectiva financiera	20
Estado de Resultado	21
Análisis Vertical	21
Análisis Horizontal	22
Estado de Situación Financiera	24
Análisis Vertical	24
Análisis Horizontal	25
Ratios Financieros	26
Ratios de Solvencia	26
Endeudamiento del activo	26
Solvencia financiera	26
Ratios de Rentabilidad	26
Rentabilidad Bruta	26

Rentabilidad	27
Rentabilidad Neta	27
Rentabilidad Sobre Activos	27
Rentabilidad sobre el capital	28
Clientes	28
Procesos Internos	29
Procesos de selección de personal	34
Capacidades del personal y la organización	35
CAPÍTULO IV. OPORTUNIDAD DE MEJORA EMPRESARIAL	
Identificación del área de aplicación para el plan de mejora empresarial	35
Problemas	35
Causas	38
Puntos críticos	38
Formulación de la oportunidad de mejora	38
Priorización de puntos críticos	39
CAPÍTULO V. PROPUESTA DE LA MEJORA EMPRESARIAL	
Justificación de la mejora empresarial	41
Objetivos de mejora	41
Estrategias	41
Factores internos	45
Factores externos	46
Evaluación de alternativas beneficio – costo	47
CAPÍTULO VI. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA	
Plan de acción	48
Cronograma de implementación	48
Sistema de monitoreo	49
Indicadores de desempeño	49
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Mapa Estratégico	20
Tabla 2. Estado de resultados.....	21
Tabla 3. Estado de resultados	22
Tabla 4. Analisis Vertical	24
Tabla 5. Análisis Horizontal	25
Tabla 6. Principales Problemas	36
Tabla 7. Cuadro de Frecuencias	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo de la empresa	12
Figura 2. Ficha RUC de la empresa	13
Figura 3. Ubicación del negocio	15
Figura 4. Flujograma sobre el proceso de venta de paquetes turísticos.....	29
Figura 5. Flujograma sobre el proceso de venta vía telefónica de pasaje	31
Figura 6. Proceso de selección de personal	33
Figura 7. Diagrama de Pareto	37
Figura 8. Diagrama de Pareto	38

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto de plan de mejora, es el resultado de la experiencia adquirida en los años de estudios, de la necesidad de crear espacios de trabajo y de fomentar la existencia de oportunidades de mercado en el país.

Desde la empresa Gael Expedition Tours, se brindará servicios de venta de boletos aéreos: regionales, nacionales e internacionales, así como también, servicios de turismo mediante la compra de paquetes turísticos a los destinos más solicitados por nuestros clientes.

Además de eso brindar rentabilidad a la empresa mediante las ventas virtuales, lo cual la empresa no cuenta con el servicio por la falta de personal adecuado y a la vez capacitado. Para lograr captar los clientes de otros sectores y clases sociales. Asimismo, otorgamos un valor adicional a la empresa y así se pueda realizar ventas en diversos status sociales.