

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

PLAN DE MEJORA PARA LA RENTABILIDAD DEL HOTEL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE JATUN MAMA S.A.C., VENTANILLA – CALLAO, 2025

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Autor:

Martha Solana Paucar Amaya

Asesor:

Mg. Lic. Guillermo Juniors Morales Benavides

<https://orcid.org/0000-0003-3969-4882>

Lima - Perú

2025

Informe de similitud






Página 2 de 69 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: tmoid:1:3393242342

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Tabla de contenido

Índice de tablas.....	6
Índice de figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	14
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	56

Índice de tablas

Tabla 1. Ciclo de Vida Organizacional de una empresa.....	16
Tabla 2. Modalidades de crecimiento empresarial según Ansoff.....	18
Tabla 3. Cuadro PESTEL con Oportunidades y Amenazas para Actividad clave: Hospedaje	35
Tabla 4. Cuadro PESTEL con Oportunidades y Amenazas para Actividad clave: Locales.....	36
Tabla 5. Cuadro de Oportunidades y Amenazas de los Clientes en Actividades Clave.....	37
Tabla 6. Cuadro de Oportunidades y Amenazas de los Proveedores en Actividades Clave.....	38
Tabla 7. Cuadro de Oportunidades y Amenazas Rivalidad entre Competidores en Actividades Clave.....	39
Tabla 8. Cuadro de Oportunidades y Amenazas de Productos Sustitutos en Actividades Clave.....	39
Tabla 9. Cuadro de Oportunidades y Amenazas de Nuevos Competidores en Actividades Clave.....	40
Tabla 10. Resumen de Oportunidades y Amenazas de la herramienta Pestel, en una actividad Clave - Hospedaje	41
Tabla 11. Resumen de Oportunidades y Amenazas de la herramienta Pestel, en una actividad Clave – Local de eventos	42
Tabla 12. Plan de mejoras.....	43
Tabla 13. Capacitación del personal	44
Tabla 14. Plan de Marketing.....	45

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación del centro Recreacional Campestre Jatun Mama S.A.C... 10	10
Figura 2. Organigrama del Centro Recreacional Campestre Jatun Mama S.A.C. 13	13
Figura 3. Estrategias de Crecimiento..... 19	19
Figura 4. Ejemplo de ingresos y egresos 31	31
Figura 5. Modelo de Flujo de Ingresos y Egresos (Resumen)..... 32	32
Figura 6. Flujo de Efectivo Centro Recreacional Campestre Jatun Mama S.A.C. 33	33
Figura 7. Ejemplo de cronograma de trabajo del hotel..... 44	44
Figura 8. Local de eventos Jatun Mama 2 47	47
Figura 9. Comparativa de ingresos por servicios en el año 2022 48	48
Figura 10. Comparativa de ingresos por servicios en el año 2023 49	49
Figura 11. Comparativa de ingresos por servicios en el año 2024 49	49
Figura 12. Comparativa de ingresos por servicios entre los años 2022-2024 ... 50	50

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un plan de mejoras para el Centro Recreacional Campestre Jatun Mama S.A.C. en el distrito de Ventanilla- Callao, año 2025. Para la realización del trabajo de suficiencia profesional conté con el apoyo y aprobación de gerencia quienes me permitieron utilizar información interna de la empresa.

Este plan de mejoras se implementa después de un año de funcionamiento del hotel, donde se observa que el movimiento en el hotel no es el mismo todo el año, se utiliza una de las herramientas de investigación, que es la observación; se evalúa el comportamiento de los clientes, se analizan los tiempos de crisis, se evalúan las cifras, se analizan el costo beneficio de algunos aspectos para optimizar la rentabilidad y así cumplir los objetivos de cada año.

Se plantearon estrategias de diversificación de servicios, que incluyeran hospedaje, alimentación, bebidas, barras libres, etc., sobre todo en la época de verano que es donde mayor afluencia de público tenemos, desarrollamos alianzas estratégicas con organizadores de eventos de la zona para promover actividades en nuestro establecimiento, se aplicaron estrategias de marketing para promocionar hospedaje y los locales de eventos, se reestructuró la planilla de empleados para disminuir los gastos y debido a la demanda se construyó un nuevo local de recepciones mucho más amplio y moderno; para eso se empezó a trabajar con un flujo de caja proyectado, para estimar el tiempo de retorno de la inversión.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

Cano, Olivera, Balderrabano y Pérez (2013). pp 80-86. Rentabilidad y competitividad en la PYME. Ciencia administrativa N.º 2.

[file:///C:/Users/USER/Downloads/1661-8072-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/1661-8072-1-PB%20(1).pdf)

Contreras, E. (2013). pp. 152-181. El Concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Recuperado a partir de:

<https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>

Chiavenato, I. (2016). Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones. Tercera Edición. Recuperado a partir de:

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/911563/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>

Fong, C., Valenzuela, K., & Cardoza, L. (2017) La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico. Ciencias humanas y sociales. Recuperado a partir de:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052017000200411

Giles, C. (2021). Estrategias de crecimiento empresarial y su impacto en el ciclo de vida de la microempresa J-R del Cantón Bolívar. Recuperado a partir de:

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3308/1/CARLOS%20ESTEBAN%20GILER%20SALTOS%20-%20TESIS.pdf>

Hill, Ch., Schilling, M., & Jones, G. (2019). Administración Estratégica. Teoría y casos. 10.^a ed. Recuperado a partir de:

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25596w/APN_M1_HILL.pdf

Labarca, N. (2007). pp.158-184. Consideraciones teóricas de la competitividad

empresarial. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf>

Maldonado, et.al. (2017). Análisis dimensional del concepto de estrategia. Revista Ciencia UNEMI. Recuperado a partir de:

<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661258003/582661258003.pdf>

Ossorio, A. (2003). Planeación Estratégica. Recuperado de:

[https://ele.chaco.gov.ar/pluginfile.php/1071364/mod_resource/content/2/PDF%20CLA
CSO.pdf](https://ele.chaco.gov.ar/pluginfile.php/1071364/mod_resource/content/2/PDF%20CLA%20CSO.pdf)

Peris, M., Rueda, C. y Benito, D. (2013). Matriz de crecimiento. Universidad Politecnica de Valencia. Recuperado a partir de:

[https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/a3acb425-e753-4604-8061-
037bc0dc5863/content](https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/a3acb425-e753-4604-8061-037bc0dc5863/content)

Soto, V. (2024). Implementación de Mejoras en el área de Administración de la empresa Surgihealth S.A.C., Lima- Perú, 2024. Recuperado a partir de:

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/41810/Soto%20Mendoza%20Van
essa%20Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/41810/Soto%20Mendoza%20Vanessa%20Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suarez, J. & Ibarra, S. (2002). Teoria de los recursos y las capacidades. Un enfoque actual en la estrategia empresarial. Recuperado a partir de:

[file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-TeoriaDeLosRecursosYCapacidades-
5137577.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-TeoriaDeLosRecursosYCapacidades-5137577.pdf)

Vila, M y Hoy, E. (1994). Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios. Recuperado a partir de:

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=sBoWshpcZQAC&oi=fnd&pg=PP1
5&dq=deming&ots=9U3ehGI2fs&sig=3kW2wQdLqayNdhLEShmBJB1E2AA&redir_e](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=sBoWshpcZQAC&oi=fnd&pg=PP15&dq=deming&ots=9U3ehGI2fs&sig=3kW2wQdLqayNdhLEShmBJB1E2AA&redir_e)

sc=y#v=onepage&q=deming&f=false

Wheelen, T. y Hunger, J. (2007). Administración estratégica y política de negocios.

Concepto y casos. Décima Edición. Recuperado a partir de:

[https://aulavirtual.ibero.edu.co/repositorio/Cursos-](https://aulavirtual.ibero.edu.co/repositorio/Cursos-Matriz/Especializacion/TRANSV/Gerencia-general/MD/3.%20Wheelen%2C%20T.%3B%20Hunger%2C%20J.%20(2007)..pdf)

[Matriz/Especializacion/TRANSV/Gerencia-](https://aulavirtual.ibero.edu.co/repositorio/Cursos-Matriz/Especializacion/TRANSV/Gerencia-general/MD/3.%20Wheelen%2C%20T.%3B%20Hunger%2C%20J.%20(2007)..pdf)

[general/MD/3.%20Wheelen%2C%20T.%3B%20Hunger%2C%20J.%20\(2007\)..pdf](https://aulavirtual.ibero.edu.co/repositorio/Cursos-Matriz/Especializacion/TRANSV/Gerencia-general/MD/3.%20Wheelen%2C%20T.%3B%20Hunger%2C%20J.%20(2007)..pdf)