

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**“ANÁLISIS DE MERCADO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORIA  
Y ASESORAMIENTO EMPRESARIAL Y PROPUESTA DE UN PLAN  
DE MARKETING PARA LA EMPRESA CENTRO EMPRESARIAL  
AMERICANO – CEA, EN PIURA, EN EL AÑO 2011”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN:**

**ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

MOSCOSO DIAZ, Juan Carlos.

**ASESOR (A):**

LIC. RICARDO BAYONA ESPINOZA

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15º del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la Escuela Profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

**“ANÁLISIS DE MERCADO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORIA Y ASESORAMIENTO EMPRESARIAL Y PROPUESTA DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA CENTRO EMPRESARIAL AMERICANO – CEA, EN PIURA, EN EL AÑO 2011”**

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

Piura, Diciembre del 2011

---

DR. RICARDO BAYONA  
ESPINOZA

JURADO

---

LIC. MARIO DIAZ LOPEZ

JURADO

---

LIC. JUAN PABLO LEON  
LERGGIOS

JURADO

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

***MOSCOSO DIAZ, JUAN CARLOS***

## AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios.

A mis padres, “**María de los Ángeles Díaz y Walter Moscoso Paredes**”, que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación. De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento.

Para mis hermanos, Enrique y Davie, para que también continúen superándose. A toda mi familia, por brindarme su apoyo.

A mis amigos, “**Paredes Agurto, Karen Lisset y Tinedo Navarro, Luis Enrique**” que son lo más importantes para mí durante todo este tiempo. A todos mis maestros que aportaron a mi formación. Para quienes me enseñaron más que el saber científico, a quienes me enseñaron a ser lo que no se aprende en salón de clase y a compartir el conocimiento con los demás.

***Juan Carlos Moscoso Díaz.***

## RESUMEN

En la presente Investigación realizada se ha tenido como objetivo fundamental formular un Plan Estratégico para orientar la gestión del Centro Empresarial Americano Asoc. MZA. N LOTE. 21 URB. SANTA MARIA DEL PINAR PIURA - PIURA - PIURA. Para ello se formuló la hipótesis: La existencia de un predominio de desventaja, tanto en el Contexto Interno de la Empresa así como en el Contexto Externo del Entorno, donde se desarrolla la gestión de la empresa. Por lo que hace necesario la formulación de un Plan Estratégico que permita mejorar su gestión empresarial.

Con la finalidad de comprobar dicha hipótesis se realizó un diagnóstico estratégico que involucra un análisis de la situación interna y externa de la empresa, para ello se consultó diversas fuentes de investigación tanto dentro de la empresa como de datos bibliográficos.

Se logró obtener, a través de indicadores, resultados ponderados de cada contexto, que nos permitió determinar que el aspecto interno no estaba debidamente fortalecido para aprovechar las posibilidades del contexto externo, en consecuencia se hace necesario la formulación de un Plan Estratégico que permita a la empresa lograr una mejor gestión empresarial.

## ABSTRACT

In the present investigation conducted fundamental objective has been to formulate a Strategic Plan to guide the management of American Business Center MZA Assoc. N LOT. 21 URB. SANTA MARIA DEL PINAR Piura - Piura - Piura. This hypothesis was formulated: The existence of a predominance of disadvantage, both in the domestic context of the Company as well as external environmental context, which develops business management. By making it necessary to formulate a Strategic Plan to improve its management.

In order to test this hypothesis was made a strategic assessment which involves an analysis of internal and external situation of the company, this will consult research sources both within the company and literature data.

Was achieved through indicators, weighted results of each context, which allowed us to determine that the internal aspect was not adequately strengthened to exploit the potential of the external context, therefore it is necessary to formulate a Strategic Plan that allows the better business management.

## INDICE

RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
1 INTRODUCCIÓN.....	02
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	04
1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	05
1.1.2 JUSTIFICACIÓN.....	05
1.1.3 ANTECEDENTES.....	06
1.1.4 OBJETIVOS.....	13
1.1.4.1 GENERAL.....	13
1.1.4.2 ESPECIFICOS.....	13
1.2 MARCO TEÓRICO.....	15
1.2.1 MARCO TEÓRICO.....	15
1.2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	42
2 MARCO METODOLÓGICO.....	48
2.1 HIÓTESIS.....	48
2.2 VARIABLES.....	48
2.2.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL.....	49
2.2.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL.....	49
2.3 METODOLOGÍA.....	50
2.3.1 TIPOS DE ESTUDIO.....	50
2.3.2 DISEÑO.....	50
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	51
3 RESULTADOS.....	53
4 DISCUSIÓN.....	102
5 CONCLUSIONES.....	110
6 SUGERENCIAS.....	113
7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115
8 ANEXOS.....	118