



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TESIS

**RELACION ENTRE LAS ESTRATEGIAS DE
DIFERENCIACIÓN DEL SERVICIO Y
COMPETITIVIDAD DEL HOSTAL “CIELO
AZUL”- JOSÉ LEONARDO ORTIZ,
CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACION**

Autoras

Bach. Fernández Tomapasca Katherine Lucero
Bach. Gomez Sanchez Judith del Pilar

Pimentel, 14 de Diciembre del 2015

RESUMEN

Cuando se habla de estrategias de diferenciación, nos estamos refiriendo a que cuando una empresa oferta un producto o servicio, que por los motivos que sea, el consumidor percibe como diferente, único u original, y que por este motivo va a estar dispuesto a pagar un precio superior al promedio, lo cual constituye la clave de beneficios. Haciendo uso de las estrategias de diferenciación se logrará ser competitivos en el mercado. En la presente investigación se muestra que la problemática en el “Hostal Cielo Azul” está dada por la falta de estrategias de diferenciación como: la falta de tecnología moderna, personal no capacitado, incorrecta redistribución de habitaciones.

Por lo que se propone un plan de estrategias de diferenciación para la competitividad de la empresa. El objetivo principal de este estudio es elaborar estrategias de diferenciación de servicio para generar competitividad en el Hostal Cielo Azul–José Leonardo Ortiz – Chiclayo., donde se realizó un estudio de tipo descriptivo-correlación, con un diseño no experimental – Transversal; teniendo en cuenta que su muestra de 200 personas. De los cuales mediante cuestionarios se han extraído resultados como insatisfacción plena del cliente, inseguridad. Es por ello que se concluye que el nivel de competitividad del Hostal Cielo Azul, es deficiente