



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE TURISMO Y NEGOCIOS

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo y Negocios;
denominada:**

**“PROPUESTA DE UN PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL
POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DEL HOTEL GRAN SIPÁN EN LA
CIUDAD DE CHICLAYO”**

AUTORA:

BACH. MARGARITA ELVIRA VALDEZ CERVERA

ASESORA:

LIC.MARIELA DEL ROSARIO OLAYA TORRES

CHICLAYO – 2014

RESUMEN

Uno de los objetivos de la presente tesis es elaborar estrategias de marketing que sirvan de guía al Hotel frente a la competencia, aprovechando las oportunidades del mercado, para el logro del mismo se aplicara el Marketing Mix, tomando en cuenta las 4ps ya que el uso de estas cuatro palabras es de gran importancia en lo que se refiere al lanzamiento, desarrollo de un nuevo servicio, o reposicionamiento, son cuatro palabras que aunque parecen simples, anteriormente eran vitales para que la estrategia del producto funcionara y llegara al posicionamiento deseado. Nos basamos también en encuestas, las mismas que han sido dirigidas a los clientes del Hotel para poder conocer sus opiniones y percepciones, encuestamos también a los turistas nacionales y receptivos que llegan a la Ciudad de Chiclayo para tener un conocimiento del tipo de Hospedaje que ellos requieren y por ultimo entrevistamos al Gerente General del Hotel Gran Sipán para conocer la situación actual del Hotel. Debemos tomar en cuenta que el cliente es la base fundamental para la puesta en marcha de una empresa, es por eso que decidi elaborar un plan de marketing para poder atraer más clientes al Hotel brindándoles servicios que satisfagan al consumidor, con el fin que no recurran a la competencia.

ABSTRACT

One goal of our thesis is to develop marketing strategies to guide the Hotel from the competition by taking advantage of market opportunities, to achieve the same shall apply the Marketing Mix, taking into account the 4ps as the use of these four words is very important in regards to the launch, development of a new service, or repositioning, are four words that seem simple but formerly were vital for product strategy worked and reached the desired position. We also rely on surveys, the same that have been aimed at hotel guests to their opinions and perceptions, also surveyed and receptive domestic tourists arriving in the city of Chiclayo to have a knowledge of the type of accommodation that they require and finally interviewed the General Manager of Hotel Gran Sipan to know the current situation of the Hotel. We note that the customer is the foundation for the launch of a company, that is why we decided to develop a marketing plan to attract more customers to the hotel providing services that meet the consumer, so that no qualify for the competition.