



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“EFICACIA DE LAS ESTRATEGIAS DE
MARKETING ASESOR CINCO PARA MEJORAR
LAS VENTAS DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL
VALPARAISO, CHICLAYO 2013”**

**PROYECTO PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

AUTOR

Bach. JAVIER ALEXANDER FERNÁNDEZ ARRASCUE

ASESOR

Dr. MAX FERNANDO URBINA CÁRDENAS

Chiclayo, 2014

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue denominado - Eficacia de las estrategias de marketing “Asesor Cinco” para mejorar las ventas de los servicios del hotel Valparaíso, Chiclayo 2013.

El objetivo principal de la investigación es determinar la eficacia de las estrategias de marketing “Asesor Cinco” en las ventas de los servicios del Hotel Valparaíso SRL, Chiclayo - 2013. A través del presente trabajo nos permitió, identificar y elaborar estrategias de marketing, para crear valor, fijar la marca, y fidelizar clientes.

La hipótesis formulada fue: La eficacia de las estrategias de marketing asesor cinco mejora las ventas en los servicios del hotel Valparaíso.

La eficacia se determinó, ejecutando el plan de acción propuesto según modelo (ver pág. 94 al 100), organizando y estructurando las áreas laborales, capacitando al personal según sus actividades, se midieron y controlaron los procesos operativos para cumplir con los objetivos propuestos, el resultado fueron positivos por que se elevaron tarifas de los servicios por encima del 12.5% a favor del Hotel Valparaíso SRL y a la vez se incrementaron las ventas de los servicios con una rentabilidad del 10%.

Para determinar las causas de las bajas ventas se consideró la percepción de los clientes, la competencia y el entorno de la empresa considerando un total de 215 encuestas en un periodo de 5 meses, elegidas en forma aleatoria; La encuesta consta de 17 preguntas orientadas a estudiar producto, personas, procesos, promoción y precio del servicio.

El estudio efectuado fue del tipo mixto: Cualitativo porque se realizaron encuestas para determinar la percepción del servicio y Cuantitativo por que se analizaron las ventas antes y después del estudio de investigación, el diseño de la investigación es del tipo cuasi experimental para la cual la información que se recolecto fue procesada y analizada mediante el programa SPSS y EXCEL, lo que permitió obtener los resultados a través del método estadístico.

ABSTRACT

This research was called - Effectiveness of marketing strategies "Advisor Five" to improve sales of services Hotel Valparaiso, Chiclayo 2013.

The main objective of the research is to determine the effectiveness of marketing strategies "Advisor Five" in sales of services Hotel Valparaiso SRL, Chiclayo - 2013. Through this study allowed us to identify and develop marketing strategies for create value, establish the brand, and customer loyalty.

The hypothesis was formulated: The effectiveness of marketing strategies consultant five sales improved amenities Valparaiso.

Efficacy was determined by executing the action plan proposed by the model (see page 94 to 100), organizing and structuring the work areas, training staff as their activities were measured and controlled business processes to meet the proposed objectives, results were positive for that service tariffs rose above 12.5% in favor of the Hotel Valparaiso SRL, yet sales of services increased with a yield of 10%.

To determine the causes of the low sales the perception of customers, competition and business environment considering a total of 215 surveys over a period of five months, chosen randomly considered; The survey consists of 17 questions designed to study product, people, processes, promotion and service price.

The study was carried out mixed type: Qualitative that surveys were conducted to determine the perception of the service and Quantitative that sales were analyzed before and after the research study, the research design is quasi-experimental for which the information that was collected was processed and analyzed using SPSS and EXCEL program, which yielded the results using the statistical method.