



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS
“ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA
MEJORAR LA PARTICIPACION EN EL
MERCADO DEL HOTEL PUERTO DEL SOL
E.I.R.L PIMENTEL 2012”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORAS:
BACH. CABREJOS ARENAS KATHERIN
MAYRA**

**BACH. JUANICO COLMENARES CYNTHIA
PATRICIA**

**PIMENTEL – PERÚ
NOVIEMBRE 2015**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer estrategias de marketing relacional para mejorar la participación en el mercado del hotel Puerto del Sol Pimentel E.I.R.L.

Para alcanzar el objetivo se empleó el método inductivo en la investigación se aplicó una encuesta de 18 ítems a una muestra de 360 clientes huéspedes del hotel Puerto del Sol Pimentel E.I.R.L.

Entre los resultados más importantes, los clientes encuestados manifiestan que el marketing relacional que emplea el hotel Puerto del Sol Pimentel E.I.R.L. es bajo, debido a que el hotel no oferta servicios con beneficios y también porque el hotel no cuenta con medios de comunicación efectiva con los clientes.

Se concluye que los factores que afectan la participación de mercado del hotel Puerto del Sol Pimentel E.I.R.L. son la satisfacción de las necesidades de los clientes y la carencia de servicios personalizados para los clientes y huéspedes.