

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA MEJORAR LOS  
SERVICIOS DEL HOTEL LOS PORTALES DE PIURA”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORA:**

**LIC. NANCY VÍLCHEZ MADRID**

**AUTORES:**

**CHRISTIAN ANGEL SALDARRIAGA CORNEJO**

**MARCEL SAMUEL GUTIÉRREZ SÁNCHEZ**

**PIURA – PERÚ**

**2009**

**Dedicatoria:**

Dedicamos el presente trabajo a nuestros padres y a nuestros maestros por su indismallable apoyo, esfuerzo y confianza que nos brindan día a día, que sin la cual no habríamos podido elaborar este proyecto, y a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron con brindarnos información para el presente trabajo.

## ÍNDICE

Resumen	Pág.5
Introducción	Pág.6

### **CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO.**

1.1 El Problema.	Pág.9
1.1.1 Planteamiento del Problema.	Pág.9
1.1.2 Formulación del Problema.	Pág.9
1.1.3 Justificación.	Pág.10
1.1.4 Limitaciones.	Pág.12
1.2 Objetivos.	Pág.13
1.3 Hipótesis.	Pág.13
1.4 Variables – Indicadores.	Pág.14
1.5 Diseño de la Investigación	Pág.15

### **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO**

2.1 Marco Conceptual:	Pág.18
2.1.1. Concepto de Hoteles.	Pág.18
2.1.2. Antecedentes del Sistema Hotelero	Pág.30
2.1.3. Concepto sobre Marketing.	Pág.39
2.1.4. Importancia del Marketing para la Actividad Empresarial.	Pág.41

2.2 Fundamentación Teórica del Aspecto Científico.	Pág.51
<b>CAPITULO III: DESCRIPCION DE RESULTADOS</b>	<b>Pág.58</b>
<b>CAPITULO IV: PROPUESTAS DE LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA EL HOTEL LOS PORTALES DE PIURA.</b>	<b>Pág.69</b>
CONCLUSIONES	Pág.78
RECOMENDACIONES	Pág.80
BIBLIOGRAFIA	Pág.81
ANEXOS	Pág.82

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en la ciudad de Piura-Perú ubicado en el norte del país y en la misma participaron todos los trabajadores y huéspedes del hotel Los Portales, tomándose como parámetro de medición el índice de nivel de servicio y satisfacción brindados por el mismo, de allí que el propósito de la presente investigación consistió en la realización del análisis del efecto de la satisfacción del cliente en el servicio de las actividades realizadas por el hotel.

- Lo que se busca en este trabajo es buscar propuestas de marketing que sean ideales para mejorar el servicio del Hotel Los Portales de Piura, con las que se pudieran mantener huéspedes leales al mismo, mediante la calidad del servicio que ofrezca, lo que generará como finalidad el aumento de ingresos para el hotel, ya que el turismo representa en Piura según Dirección de Desarrollo del Producto Turístico una participación porcentual de la PEA ocupada, de 43.8%, siendo el sector económico terciario y con un PBI Per Cápita de 4290 nuevos soles.

Todo esto se logró mediante el análisis de los servicios que se tiene en el hotel Los Portales de Piura, mediante una aplicación de 36 encuestas correspondientes a la población muestra que se realizó a los huéspedes del mismo, para poder obtener información acerca de su percepción de la cultura de servicio y poder relacionar los resultados obtenidos a través de un Paradigma Cuantitativo; No Experimental, Transversal, y Correlacional; según el tipo de pregunta en el que se identifica la finalidad de nuestro trabajo de investigación, planteamos que se trata de una investigación Sustantiva-Descriptiva, encontrándose como conclusión que en primera instancia la cultura percibida por el huésped del hotel Los Portales de Piura es buena, aunque no totalmente satisfactoria, lo que puede dar a entender que las expectativas del huésped no fueron rebasadas por completo, pero que dichos servicios pueden ser mejorados mediante, claro está, la aplicación de nuevas estrategias para mejorar los servicios brindados por el hotel.