

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN DEL HOSPEDAJE EL  
ESCUDERO LODGE; PARA SU POSICIONAMIENTO EN EL  
MERCADO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Br. María Carolina Polo Otoyá**

**ASESORES:**

**Dra. CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA**  
**Mg. INGA DURANGO ALEJANDRO NELSON**

**TRUJILLO - PERÚ**  
**2013**

## DEDICATORIA

**A Dios.**

Por brindarme salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

**A mis Padres, Guillermo Polo y Rosa Otoyá**

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su incondicional amor

**A mi Hermana, Tania**

Por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

**A José**

Quien me alentó a continuar y perseverar

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis Padres, Guillermo Polo y Rosa Otoy que con su demostración de ejemplo me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi Hermana Tania, por su apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tiene en mí.

A José, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo gratos momentos.

A mis Asesores Flor Alicia Calvanapón Alva y Alejandro Inga Durango, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento la alumna María Carolina Polo Otoyha ha elaborado la tesis denominada "ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN DEL HOSPEDAJE EL ESCUDERO LODGE; PARA SU POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO TRUJILLANO EN EL AÑO 2012"

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea esta educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de Internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de Universidad César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

---

María Carolina Polo Otoyha  
72320607

Trujillo, Julio del 2013

## **PRESENTACIÓN**

Presento ante ustedes la Tesis titulada "ESTRATÉGIAS DE DIFERENCIACIÓN DEL HOSPEDAJE EL ESCUDERO LODGE; PARA SU POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO TRUJILLANO EN EL AÑO 2012", con la finalidad de establecer Estrategias de Diferenciación que determinen el posicionamiento del Hospedaje El Escudero Lodge, con el propósito de cumplir con los requisitos reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Por ello, espero que el trabajo ejecutado en el desarrollo del presente satisfaga sus expectativas, colocándolo a vuestra consideración. Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

La Autora.

## INDICE

PAGINA DEL JURADO .....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO .....	IV
PRESENTACIÓN.....	V
I. INTRODUCCIÓN .....	2
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. HIPÓTESIS.....	6
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
1.5. ANTECEDENTES.....	7
1.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	11
1.6.1. ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN.....	11
1.6.2. POSICIONAMIENTO.....	29
1.6.3. MARCO CONCEPTUAL.....	46
1.6.4. MARCO LEGAL.....	50
II. MARCO METODOLÓGICO.....	55
2.1. VARIABLES.....	55
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	55
2.3. METODOLOGÍA.....	56
2.3.1. MÉTODO TEÓRICO.....	56
2.3.2. MÉTODO EMPÍRICO.....	56
2.4. TIPO DE ESTUDIO.....	56
2.5. DISEÑO.....	57
2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	57
2.6.1. POBLACIÓN CORPORATIVA.....	57
2.6.2. MUESTRA CORPORATIVA.....	57

2.6.3. POBLACIÓN DE CLIENTE HABITUALES.....	58
2.6.4. MUESTRA DE CLIENTES HABITUALES.....	58
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	59
2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	60
III. RESULTADOS .....	62
3.1. GENERALIDADES.....	62
3.2. IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MARKETING EN EL HOSPEDAJE EL ESCUDERO LODGE.....	67
3.3. POSICIONAMIENTO DEL HOSPEDAJE EL ESCUDERO LODGE EN EL MERCADO TRUJILLANO .....	75
3.4. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN .....	89
IV. DISCUSIÓN.....	94
V. CONCLUSIONES .....	97
VI. RECOMENDACIONES.....	100
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	102
VIII. ANEXOS.....	106

## RESUMEN

Las Estrategias de Diferenciación son sin duda herramientas básicas para sobrevivir en el mundo empresarial, donde los cambios continuos requieren de acciones drásticas y de rápido accionar; es por ello que el presente trabajo de investigación tiene por finalidad establecer estrategias de diferenciación que determinen el posicionamiento en la ciudad de Trujillo del hospedaje El Escudero Lodge; permitiendo ser más competitivo y aumentar sus Clientes.

Para la elaboración del mismo se elaboró un instrumento ( ENCUESTA PARA CLIENTES CORPORATIVO Y CLIENTES HABITUALES) y una herramienta ( GUÍA DE OBSERVACIÓN), con los ítems que permitieron lograr los objetivos establecidos como: Identificar las Estrategias a utilizar, Evaluar el nivel de posicionamiento y Proponer estrategias que Posicionen al Escudero Lodge en el mercado trujillano.

La encuesta se aplicó a 37 Clientes Corporativos y 100 Clientes Habituales, entre los meses de Enero a Abril, donde se determinó que existe Posicionamiento que existe en los Clientes Corporativos, mas no en los Habituales.

Actualmente el Escudero Lodge, no cuenta ni aplica estrategias de Diferenciación; según los datos obtenidos en la ejecución de la encuesta y la guía de observación.

El hospedaje El Escudero Lodge busca crecer en el mercado Trujillano, para lo cual se busca mejorar la calidad de servicio, mediante la innovación para la obtención de la satisfacción de los clientes logrando Posicionarse.

Al culminar la Investigación y esperando sea didáctica e interesante, le recomiendo seguir con el detalle de la misma que se muestra a continuación.

## ABSTRACT

Differentiation Strategies are certainly basic tools to survive in the business world, where changes require drastic action continuous and rapid action, which is why this research is to establish differentiation strategies that determine the positioning hosting El Escudero Lodge, allowing it to be more competitive and increase its Customers.

For its preparation was decided to develop two instruments (SURVEY FOR CORPORATE CLIENTS AND CLIENTS GUIDE STANDARD AND OBSERVATION), with the items that allowed achieving the objectives as: Identify strategies to use, assess the level of positioning and propose strategies to position themselves in the market Escudero Lodge Trujillo.

The survey was conducted at 37 and 100 Clients Corporate Clients Usual, between the months of January to April, where it was determined that there Positioning in Corporate Clients, but not in the Usual, decreasing revenues Escudero Lodge.

Currently the Escudero Lodge, has neither applied Differentiation strategies, according to data obtained in the execution of the survey and the observation guide.

The hosting El Escudero Lodge seeks to grow Trujillano market, for which it seeks to improve the quality of service through innovation for obtaining customer satisfaction achieved Positioning.

Upon completion of the Research and waiting to be didactic and interesting, I recommend to stick with the detail thereof is shown below.