



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

**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA EL
REPOSICIONAMIENTO DE LOS BUNGALOWS SUN RISE EN LA
CIUDAD DE PIURA.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

JORGE HUGO TRELLES SEMINARIO

ASESOR

Mg. Eco. SÁNCHEZ PACHECO LUIS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.

PIURA - PERÚ

2012

DEDICATORIA

Para mi madre, que si no fuera por su comprensión y apoyo en todo momento, no hubiera podido llegar hasta este momento. Para todas las personas que creen en mí, que me enseñaron a superar todas las adversidades y momentos difíciles que he pasado a lo largo de mi vida. Y para mi padre, que es el principal motivo que me llevo a realizar esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Al Señor todo poderoso, que me mostró el sendero de la verdad y de la virtud, a ser una persona buena y correcta;

Y a mis padres por siempre estar allí cuando más los necesité, por confiar en mí, y por apoyarme en todas las decisiones que tomé en mi vida.

PRESENTACIÓN

La mejor forma de constituir y consolidar el posicionamiento de una empresa en el mercado, es a través de un plan de marketing; el plan de marketing nos explica, entre otras cosas, cómo gestionar las estrategias, es decir, nos explica cómo podemos integrar todas las acciones necesarias que se requieran implementar en el plan.

Bungalows Sun Rise es una empresa dedica a ofrecer un servicio de hospedaje en la ciudad de Piura. Cuando se inició tubo buena acogida en el mercado, pero hoy en día presenta una serie de inconvenientes relacionados principalmente a procesos administrativos y a otros factores, que se explicarán posteriormente en el desarrollo del presente trabajo de investigación, que han ocasionado la ausencia de posicionamiento de la empresa en el mercado. Pero así como la empresa presenta problemas, también existe una atmósfera de posibilidades y oportunidades, que gracias factores externos a la empresa, ofrecen un posible desarrollo favorable para la misma.

Es por ello que para iniciar esta investigación se planteo la pregunta: ¿De qué manera la elaboración de un plan de Marketing posibilitaría el reposicionamiento de los Bungalows Sun Rise en la ciudad de Piura?, para lo cual se presenta la siguiente propuesta, para así posibilitar el reposicionamiento de la empresa Bungalows Sun Rise en la ciudad de Piura.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Problema de Investigación.....	12
1.1.1. Realidad Problemática:.....	12
1.1.2. Formulación del Problema:.....	14
1.1.3. Justificación.....	14
1.1.4. Antecedentes.....	15
1.1.5. Objetivos:.....	18
1.2. Marco Referencial.....	18
1.2.1. Marco Teórico.....	18
1.2.2. Marco Conceptual:.....	37
2. MARCO METODOLÓGICO.....	39
2.1. Hipótesis.....	40
2.1.1. Hipótesis General.....	40
2.1.2. Hipótesis Específicas.....	40
2.2. Variables:.....	40
2.2.1. Definición conceptual.....	40
2.2.2. Definición operacional.....	41
2.3. Metodología.....	41
2.3.1. Tipo de estudio.....	41
2.3.2. Diseño.....	42
2.4. Población y Muestra:.....	42
2.5. Métodos de investigación.....	43
2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	43
2.7. Métodos de análisis de datos.....	43

3. RESULTADOS	44
3.1. Análisis interno	45
3.1.1. La empresa	45
3.1.2. Análisis de la cultura organizacional	46
3.1.3. Análisis de la capacidad directiva	49
3.1.4. Análisis de infraestructura	53
3.1.5. Análisis de Recursos humanos.....	56
3.1.6. Análisis de capacidad Tecnológica.....	60
3.1.7. Análisis de la Capacidad financiera	64
3.1.8. Matriz E.F.I.	66
3.2. Análisis del entorno	67
3.2.1. Análisis del entorno general	67
3.2.2. Análisis del mercado.....	69
3.2.3. Análisis del entorno específico.....	72
3.2.4. Matriz E.F.E.	91
4. DISCUSIÓN	92
4.3. Contrastación de la hipótesis	109
4.4. Matriz F.O.D.A.	110
4.5. Propuesta de Plan de Marketing	111
4.5.1. Estrategias de Marketing a seguir.....	113
4.5.1.1. Segmentación de mercado	113
4.5.1.2. Posicionamiento	114
4.5.2. Mezcla del marketing.....	115
4.5.3. Plan de acción.....	120
4.5.4. Presupuesto y Financiamiento.....	120
4.5.5. Razón Beneficio-Costo	122
5. CONCLUSIONES	123
6. SUGERENCIAS	124
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125
8. ANEXOS	128

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Operacionalidad de variables.....	41
Tabla N° 2. Población de Piura	42
Tabla N° 3. Matriz de observación de valores.....	46
Tabla N° 4. Matriz de Observación de Misión	47
Tabla N° 5. Matriz de Observación de Visión.....	48
Tabla N° 5. Matriz de Observación de Planeación	49
Tabla N° 6. Matriz de Observación de Organización	50
Tabla N° 7. Matriz de Observación de Dirección.....	51
Tabla N° 8. Matriz de Observación de Control.....	52
Tabla N° 9. Matriz de Observación de Ubicación.....	53
Tabla N° 10. Matriz de Observación de Características del Local.....	54
Tabla N° 11. Matriz de Observación de Seguridad.....	55
Tabla N° 12. Matriz de Observación de Número de Colaboradores	56
Tabla N° 13. Matriz de Observación de Compromiso	57
Tabla N° 14. Matriz de Observación de Preparación	58
Tabla N° 15. Matriz de Observación de Desempeño y Servicio.....	59
Tabla N° 16. Matriz de Observación de Innovación.....	60
Tabla N° 17. Matriz de Observación de Equipamiento	61
Tabla N° 18. Matriz de Observación de Seguridad.....	62
Tabla N° 19. Matriz de Observación de Asesoría Tecnológica	63
Tabla N° 20. Ponderado Matriz E.F.I.....	66
Tabla N° 21. Ponderado Análisis PEST.....	67
Tabla N° 22. Evolución de Oferta Hotelera en Piura	69
Tabla N° 23. Evolución Arribos de Huéspedes a Hospedajes en Piura	70
Tabla N° 24. Ponderado de Demanda	71
Tabla N° 25. Ponderado de Competencia.....	72
Tabla N° 26. Características Generales De Los Encuestados	73
Tabla N° 27. Lugar de procedencia de los encuestados.....	74

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico N° 1. Lugar de Procedencia de los Encuestados	74
Gráfico N° 2. Frecuencia de visitas a Piura	75
Gráfico N° 3. Duración de las Visitas a Piura	76
Gráfica N° 4. Compañía en sus viajes a Piura	77
Gráfica N° 5. Medios de Transporte que Utilizan en Piura	78
Gráfica N°6. ¿Conoce los Bungalows Sun Rise?	79
Gráfica N° 7. Medios por el cual se enteró de los Bungalows Sun Rise	80
Gráfico N° 8. Percepción de la ubicación de los bungalows Sun Rise	81
Gráfico N° 9. Percepción de la calidad del servicio que brindan los Bungalows Sun Rise	82
Gráfica N° 10. Opinión por la tarifa de las habitaciones de los Bungalows Sun Rise	83
Gráfico N° 11. Percepción de la calidad de las instalaciones de los Bungalows Sun Rise	84
Gráfico N° 12. Aspectos que buscan al hospedarse	85
Gráfica N° 13. Lugares donde se hospedarían, de no elegir Sun Rise	86
Gráfica N° 14. Razones por las que elegiría un lugar para hospedarse	87
Gráfica N° 15. Servicios complementarios que los encuestados toman en cuenta al hospedarse	88
Gráfica N° 16. Disponibilidad para recibir información adicional sobre Sun Rise.....	89

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue Elaborar un Plan de Marketing que posibilite el reposicionamiento de los Bungalows Sun Rise en la ciudad de Piura. Para ello, se realizó un análisis de la situación de la empresa, así como también se analizaron los factores externos que influyen a la misma; después, con los resultados se desarrolló un análisis F.O.D.A. Por último, se determinaron las estrategias que se utilizaron para desarrollar el plan de marketing.

Esta tesis se ha desarrollado utilizando métodos deductivos y de análisis debido a que la investigación tiene un diseño no experimental, ya que la información se recolectó tal y como está sin intervención del investigador y luego se siguió rigurosamente un proceso de acuerdo con los datos analizados. Las fuentes de información primaria fueron la entrevista, guías de observación y encuesta.

La tesis consta de ocho capítulos en los que se han estudiado distintos tópicos según la importancia que requirió el estudio, entre los capítulos se expone la problemática de la investigación, marco referencial, marco metodológico, resultados de la investigación, discusión y por último las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos. Esta investigación se limitó a recopilación de información en el período comprendido entre Septiembre 2011 – Junio 2012.

Palabras Claves:

- Plan de Marketing
- Reposicionamiento

ABSTRACT

The main objective of this research was to develop a marketing plan that will enable the repositioning of the Bungalows Sun Rise in Piura. For this, we performed a review of the situation of the company, and also examined the factors that influence external to it; then, with the results, we developed a S.W.O.T. analysis. Finally, we determined the strategies used to develop the Marketing Plan.

This thesis has been developed using deductive methods of analysis and research since has a non-experimental design, because the information was collected as it is without the intervention of the researcher and the followed a process strictly according to the analyzed data. The primary information sources were interview, observations guides and survey.

The thesis consists of eight chapters that have studied different topics as the importance that required the study, between chapters presents the problema of research, reference framework, methodological framework, research results, discussion and finally the conclusions, suggestions, references and appendices. This investigation was limited to information gathering in the period from september 2011 – June 2012.

Keywords:

- Marketing Plan
- Repositioning