



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Estrategias de Marketing y su Influencia en la Captación de Clientes del  
Hotel El Tumi I en Huaraz-2018”

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

**AUTORES:**

CELESTINO ZAVALA, Marilyn Pamela

MINAYA BAUTISTA, Brenda Magaly

**ASESOR:**

Dr. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

MARKETING

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

## Acta de aprobación de tesis

	<b>ACTA DE APROBACION DE TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **CELESTINO ZAVALA MARILYN PAMELA** cuyo título es: " **ESTRATEGIAS DE MARKETING Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DEL HOTEL EL TUMI I EN HUARAZ - 2018**"

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: .....16.....(numero)  
.....**DIECISEIS**.....(letras).

HUARAZ: .....12.....de **Julio** del 20**18**

  
.....  
**DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR**  
PRESIDENTE

  
.....  
**BACH. DIAZ DAVILA MARLON**  
SECRETARIO

  
.....  
**BACH. OLCESE FELIPE RENZO ANTONIO**  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

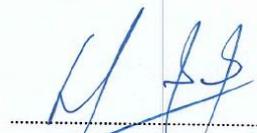
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **MINAYA BAUTISTA BRENDA MAGALY** cuyo título es: " **ESTRATEGIAS DE MARKETING Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DEL HOTEL EL TUMI I EN HUARAZ - 2018**"

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: .....**16**.....(numero)  
.....**dieciséis**.....(letras).

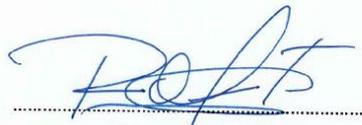
HUARAZ: .....**12**.....de **Julio**.....del 20**.18**



.....  
**DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR**  
PRESIDENTE



.....  
**BACH. DIAZ DAVILA MARLON**  
SECRETARIO



.....  
**BACH. OLCESE FELIPE RENZO ANTONIO**  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **Dedicatoria**

**A Dios** por haber permitido llegar hasta aquí, darme salud para así lograr mis objetivos, además de toda su bondad y amor.

**A mi madre** por la confianza su apoyo incondicional para lograr mis metas y objetivos siempre, por haberme educado de la mejor manera, por enseñarme con buenos hábitos, valores y para ser perseverante, pero más que nada por su amor incondicional.

**A mi padre** por estar conmigo estos estos años de mi etapa universitaria, por el apoyo, confianza y cariño que me brindo siempre

**A mis hermanas** que siempre estuvieron conmigo brindándome su apoyo y me apoyaron en mis momentos difíciles, quienes me sacaron una sonrisa en cada momento.

**Marilyn Pamela Celestino Zavala**

**A Dios** por haber permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

**A mi madre** por ser el pilar más importante de mi vida, por creer en mí, aunque hemos pasado momentos complicados y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional

**A mi padre** por que pese a la distancia siempre estuvo apoyándome, con sus palabras de aliento y con ese amor incondicional que me brinda.

**A mi hermana y mi sobrina** por estar conmigo, apoyándome en todo momento, mi chiquitita hermosa mi motor para seguir avanzando.

**Brenda Magaly Minaya Bautista**

## **Agradecimiento**

**A Dios** por darme la vida, por protegerme durante todo mi camino, por darme la fuerza para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida

**A mi madre** por ser ella una madre ejemplar, que me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante para y perseverar por lo que quiero

**A mi padre** por acompañarme y estar conmigo en esta etapa, y sé que ahora se siente orgulloso en la persona que me he convertido.

**A mis hermanas** por sus consejos y palabras de aliento para nunca detenerme.

**A mis tías** especialmente porque me cuidaron como una hija por su apoyo, por su confianza y cariño hacia mí.

**A mis docentes** por su tiempo y dedicación que tuvieron para ayudarnos con las asesorías para concluir la tesis.

**Marilyn Pamela Celestino Zavala**

**A Dios** por haberme acompañado y dado fuerzas para culminar esta etapa de mi vida.

**A mi madre** por los valores que me inculcó, por haberme dado la oportunidad de tener una buena educación en el transcurso de mi vida y ser mi ejemplo de fortaleza.

**A mi padre** por haberme forjado como la persona que soy ahora, por la motivación que siempre me ha dado para alcanzar mis anhelos.

**A mi hermana** por ser parte de mi vida y que fue mi ejemplo a seguir para superarme día a día

**A mi sobrina** que es mi fuerza y mis ganas de seguir luchando y ser mejor cada día.

**A mis docentes** por su tiempo y dedicación que tuvieron para ayudarnos con las asesorías para concluir la tesis.

**Brenda Magaly Minaya Bautista**

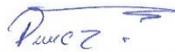
## Declaratoria de autenticidad

Marilyn Pamela Celestino Zavala con DNI N° 70609652 y Brenda Magaly Minaya Bautista con DNI N° 56897856, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

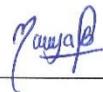
Huaraz, Julio del 2018



---

Marilyn Pamela Celestino Zavala

DNI: 70609652



---

Brenda Magaly Minaya Bautista

DNI: 70609652

## **Presentación**

Estimados miembros del jurado, es grato dirigirnos para presentar aquí nuestra tesis la cual esta titulada “Estrategias de Marketing y su Influencia en la captación de clientes del Hotel El Tumi I en Huaraz – 2018”, con la finalidad de analizar las estrategias de marketing y su influencias en la captación de clientes en el hotel El Tumi I en la ciudad de Huaraz en el año 2018, cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando de este modo cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras.

## Índice

<b>Acta de aprobación de tesis</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>vi</b>
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	<b>viii</b>
<b>Presentación</b>	<b>ix</b>
<b>Índice</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b>	<b>14</b>
<b>1.2. Trabajos previos</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b>	<b>20</b>
<b>1.4. Formulación del Problema</b>	<b>45</b>
<b>1.5. Justificación del estudio</b>	<b>45</b>
<b>1.6. Hipótesis</b>	<b>46</b>
<b>1.7. Objetivos</b>	<b>46</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>48</b>
<b>2.1. Diseño de investigación</b>	<b>48</b>
<b>2.2. Variables, Operacionalización</b>	<b>49</b>
<b>2.3. Población y muestra</b>	<b>50</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>50</b>
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b>	<b>53</b>
<b>2.6. Aspectos éticos</b>	<b>53</b>
<b>III. RESULT-ADOS</b>	<b>55</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>63</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>69</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>77</b>

## RESUMEN

La investigación denominada “Estrategias de marketing y su influencia en la captación de clientes del Hotel El Tumi I de Huaraz - 2018” tuvo como finalidad analizar la influencia de las estrategias de marketing para la captación de clientes del Hotel El Tumi I. Fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, con un nivel de investigación correlacional y diseño de investigación no experimental transversal. Con una población censal conformada por 183 clientes, a los que se les aplicó un cuestionario con la finalidad de recopilar información. Los resultados obtenidos permitieron identificar que existe una influencia de las estrategias de marketing con la captación de clientes del Hotel El Tumi I de la ciudad de Huaraz en el año 2018, concluyendo que existe una influencia favorable ya que las estrategias de marketing cuentan con un 0,737 sobre un 0,380 de la captación de los clientes, es decir que la estrategia usada por la empresa influye favorablemente para aumentar los clientes. Por tal razón se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

**Palabras claves:** estrategias, marketing y captación de clientes.

## **ABSTRACT**

The research called "Marketing Strategies and their influence on customer acquisition of the El Tumi I Hotel in Huaraz - 2018" was aimed at analyzing the influence of marketing strategies to attract clients from the Hotel El Tumi I. The methodology of The research was quantitative, the type of research was applied, with a level of correlational - causal research and transversal non - experimental research design. With a census population consisting of 183 clients, to whom a questionnaire was applied in order to collect information. The results obtained allowed us to identify that there is an influence of the marketing strategies with the acquisition of customers of the Hotel El Tumi I of the city of Huaraz in 2018, concluding that there is a favorable influence since the marketing strategies have a 0.737 about 0,380 of the customer acquisition, meaning that the strategy used by the company favorably influences to increase customers. For this reason the Ho is rejected and the H1 is accepted.

**Keywords:** strategies, marketing and customer acquisition