

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación titulado “PLAN DE MARKETING ESTRATÉGICO PARA EL HOTEL LUZ PALACE” donde se desarrolló aspectos importantes orientados a recabar información que contribuya a la empresa a mejorar sus servicios dentro del mercado de hospedaje al cual está dirigido, habiendo obtenido en sus años de funcionamiento bajas ventas debido a la planificación intuitiva que se realiza, siendo una empresa familiar manejada por los propios propietarios.

En la primera parte del trabajo, tenemos el plan de investigación el cual muestra una visión general de la problemática que se abordó a lo largo del trabajo de investigación a través de un análisis del entorno externo e interno; en base a las variables observadas se definió el problema principal y los objetivos de investigación, también se presenta un marco teórico sobre el cual se apoyó el presente trabajo.

En la segunda parte del proyecto se realizó una investigación de campo a los clientes – turistas que se alojan en distintos hoteles de la ciudad de Tarija y sobre todo en el HOTEL LUZ PALACE para conocer sus necesidades y requerimientos en cuanto a lo que desean por parte de una empresa hotelera.

Por último, se diseñó una propuesta solución basada en el análisis situacional y la información obtenida por los clientes; dicha propuesta permitirá a HOTEL LUZ PALACE mejorar sus servicios en el mercado y desarrollar ventajas competitivas que sean sostenibles en el tiempo.