

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCION GESTIÓN DEL TURISMO



**MARKETING ESTRATÉGICO RELACIONAL E
INCREMENTO DE FLUJO DE TURISMO RECEPTIVO
HACIA EL CUSCO**

Tesis presentada por:

Br. Edwin Florez Zevallos

Para optar al Grado Académico de Maestro en
Administración Mención Gestión del Turismo

Asesor:

Dr. José Félix Pazos Miranda

CUSCO - 2017

RESÚMEN

El presente trabajo tiene por objetivo determinar el grado de relación que existe entre el marketing estratégico relacional y el flujo turístico receptivo hacia el Cusco en el año 2017. cuya investigación es de alcance correlacional, con diseño no experimental, la población está conformada por los propietarios que laboran en el sector turismo en la Ciudad del Cusco, cuya muestra es 138 operadores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los datos recogidos fueron procesados y analizados con el programa SPSS. Las principales conclusiones permiten evidenciar las siguientes dimensiones: Descripción de la situación: se valoró el entorno global, general y estatal; Análisis de la situación: los operadores valoran las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades; Fijación de objetivos: se priorizan las metas y plazas. Estrategias de marketing: lo más importante fueron las estrategias basadas en segmentación, posicionamiento y cartera; Plan de acción: se privilegian las acciones sobre las ventas, los precios, y comunicación. Supervisión: están las reuniones periódicas, cuadro de mando integral y los indicadores de rendimiento. Las evidencias sobre el flujo de turismo y las posibilidades fácticas de un incremento en la valoración del uso del Plan Estratégico permitieron afirmar que el incremento del flujo turístico será mayor en proporción al registrado, estadísticamente significativo ($p < 0,5$). La puesta en marcha de las acciones de segmentación, benchmarking, procesos, formación y sistemas dará lugar a una mejora en la implementación de dicho plan lo que traerá como consecuencia el incremento del flujo de turistas a la ciudad del Cusco.