



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS**
Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciadas en Turismo y
Negocios; denominada:

**“MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
PARA INCREMENTAR LA FIDELIZACION DE LOS
TURISTAS EN EL GARZA HOTEL DE LA CIUDAD DE
CHICLAYO, LAMBAYEQUE”**

AUTORES:

Bach. ANNY MARILIN YOCTUN PRIETO
Bach. KARINA FELICITA LOPEZ CHAFLOQUE

ASESOR:

Mg. MARIELA DEL ROSARIO OLAYA TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN TURÍSTICA

LAMBAYEQUE – PERÚ

2017

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Mejoramiento de la calidad del servicio para incrementar la fidelización de los turistas en el garza hotel de Chiclayo, Lambayeque”, ha sido elaborado como objeto de estudio para determinar cuáles son los factores que realmente intervienen a la compra recurrente, preferencia y consecuentemente lealtad hacia un hotel y así mismo establecer si los beneficios son de importancia significativa para los turistas al momento de tomar la decisión de hospedarse en el Garza Hotel y el peso que tiene en esa decisión los diferentes factores al momento de hacer un servicio. Para tal efecto, se utilizó una encuesta que consta de 18 preguntas para los turistas y 9 preguntas para el personal, realizando una tabulación de datos para su respectivo análisis.

La información del plan de mejoramiento constará de fases que irán aportando con el análisis de la empresa, el diseño de estrategias y la respectiva implementación de la calidad. Esto es relevante para el proyecto porque permitirá aportar nueva toma de decisiones y herramientas para consolidar los objetivos del proyecto, ya que se espera mantener o perfeccionar su posición competitiva; es indispensable que la administración de la empresa cuente con estas estrategias que le van a permitir conocer los procesos y actividades que intervienen en la atención al huésped, además de proporcionarle información correcta, oportuna y confiable sobre sus gustos y preferencias teniendo como objeto lograr la fidelización de este hacia el Hotel.

Los resultados obtenidos muestran la imperiosa necesidad de que el Garza Hotel utilice estas estrategias, además de evaluar en un futuro los resultados.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, Estrategias, Fidelización de los turistas y Turistas.

ABSTRACT

This research paper entitled "Improving the quality of service to increase the loyalty of customers in the tourist Hotel Garza in Chiclayo, Lambayeque", has been developed as a study to determine what factors really involved the purchase recurring preference and consequently loyalty to a hotel and likewise whether the benefits are of significant importance to the tourists when making the decision to stay at the Hotel Garza and weight you have in that decision the different factors when making a service. To this end, we used a survey consisting of 18 questions for tourists and 9 questions for staff, making a tabulation for examination.

The improvement plan information will consist of phases contributing to the analysis of /the company, designing strategies and implementing quality respectively. This is relevant to the project because it will provide new and decision-making tools to consolidate the objectives of the project, as it is expected to maintain or improve its competitive position, it is essential that the management company has these strategies that will enable understand the processes and activities involved in guest services, in addition to providing accurate, timely and reliable information about their preferences purposing achieve this loyalty to the Hotel.

The results show the urgent need for the Hotel Garza use these strategies, in addition to assessing the results in the future.

KEYWORDS: Quality on service, Strategies, Loyalty of the tourists and Tourists.