



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE TURISMO Y NEGOCIOS

TESIS

**ESTRATEGIAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL
INCREMENTO DE VENTAS EN EL ESTABLECIMIENTO DE
HOSPEDAJE IÑIKUK EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TURISMO Y NEGOCIOS**

AUTORES:

Bach. Odar Alcántara Sandra Marisol

Bach. Olivos Marticorena Liliana Solange

ASESOR METODÓLOGO:

Dra. Gioconda Sotomayor Nunura

ASESOR ESPECIALISTA:

Mg. L. Noelia Gasdaly Cherres Gamboa

Pimentel - Perú

2015

RESUMEN

El propósito de nuestro trabajo de investigación es establecer estrategias en atención al cliente para incrementar las ventas del establecimiento de hospedaje Iñikuk. En la actualidad el establecimiento mantiene algunas deficiencias lo que perjudica económicamente el incremento de las ventas , ya que surge por la falta de manejo en atención al cliente, por lo que consideramos realizar una metodología descriptiva explicativa llegando a través de ellos a ver la realidad del establecimiento, teniendo como objetivos específicos diagnosticar el nivel de atención al cliente, determinar el nivel de ventas y diseñar estrategias de atención al cliente para el incremento de ventas del establecimiento de hospedaje Iñikuk, siendo aplicada a 25 personas (clientes y colaboradores) a través de encuestas y datos adquiridos por parte del encargado del establecimiento, recopilando los resultados en el programa SPSS y EXCEL.

ABSTRACT

The purpose of our research is to establish strategies in paragraph Increase customer sales and Iñikuk lodging establishment that currently keeps some shortcomings Establishing economically What hurts sales of its high productivity due to poor care Here's we consider Make an Explanatory descriptive methodology Coming through them to see the reality of the establishment , with specific objectives diagnose the level of customer service , S. determine the level of sales and design strategies customer to increase sales Establishment of hosting Iñikuk applied Being about 25 characters (Customers and Partners) A through surveys and data acquired by the manager of the establishment.