



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis de grado para optar el título profesional de Licenciado en Administración

**PROGRAMA ESTRATÉGICO BASADO EN LOS MODELOS DE CISMA Y
PARASURAMAN PARA LOGRAR EL DESARROLLO DEL SECTOR
TURÍSTICO EN LAMBAYEQUE, 2009-2010**

Autores:

Gerardo Antonio Solano Villarreal

Ricardo Zambrano Fernández

Pimentel, Julio 2010

RESUMEN

En el presente trabajo titulado programa estratégico basado en los modelos de CISMA y Parasuraman para lograr el desarrollo del sector turístico en Lambayeque, 2009 – 2010, tiene como finalidad reducir los problemas más fundamentales que afronta la actividad turística en el departamento de Lambayeque debido al bajo nivel competitivo para el desarrollo del turismo, escasa capacidad de las autoridades, a la mala calidad de los servicios turísticos brindados, por lo cual se ha creído conveniente mejorar el problema, utilizando las teorías de un programa estratégico, para un desarrollo sostenible.

El objetivo consiste en lograr que el turismo Lambayecano este al nivel que se merece y sea reconocido tanto dentro como fuera del país y así generar más ingresos de turistas que vienen a otra parte. La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta, utilizando las técnicas de recolección de información que son: encuestas, entrevistas y análisis documental. De lo anterior y de las conclusiones que presentamos, hemos plantado algunas posibles soluciones y recomendaciones para las deficiencias antes señaladas, que podrán ser de gran ayuda para el turismo Lambayecano.

ABSTRACT

In the present qualified work strategic program based on the models of SCHISM and Parasuraman to achieve the development of the tourist sector in Lambayeque, 2009-2010, has as purpose reduce the problems mas fundamental that confronts the tourist activity in Lambayeque's department due to the low competitive level for the development of the tourism, scanty capacity of the authorities, to the bad quality of the tourist offered services, for which he has believed himself suitably to improve the problem, using the theories of a strategic program, for a sustainable development. The aim consists of achieving that the tourism this Lambayecano to the level that is deserved and is recognized so much inside like out of the country and this way to generate mas tourists' income that come elsewhere.

The investigation is of type descriptive, analytical and with offer, using the technologies of compilation of information that are: surveys, Interviews and documentary analysis. Of the previous thing and of the conclusions that we sense beforehand, we have planted some possible solutions and recommendations for the deficiencies before notable, that will be able to be of great help for the tourism Lambayecano.