



Universidad del Mar
Campus Huatulco

Estudio cuantitativo de la relación causal entre la satisfacción y la lealtad de los huéspedes en los hoteles El Dorado y Sicaruu, ubicados en Bahías de Huatulco, Oaxaca.

T E S I S

Que para obtener el Título de
Licenciado en Administración Turística

Presenta
Rolando Asel Bazán Sánchez

Director de tesis
M.A.N. Ángel Quintero Sánchez

Bahías de Huatulco, Oaxaca, 2024

Introducción

La existencia de los servicios de alojamiento ha sido fundamental para el auge continuo del turismo, por tal el hotel es uno de los principales prestadores de servicios turísticos indispensables para el desarrollo de esta actividad. Sin la participación de estos prestadores de servicios de hospedaje, el turismo no habría alcanzado el nivel de crecimiento actual. Los servicios de alojamiento no solo proporcionan un lugar para que los turistas pernocten, sino que también influyen directamente en su experiencia general de viaje.

La satisfacción del turista es crucial debido a que influye directamente en la elección del destino, el consumo de bienes y servicios turísticos, y en la intención de regresar al mismo lugar (Yoon y Uysal, 2005). Mantener clientes satisfechos no solo mejora la reputación del destino turístico, sino que también fomenta la lealtad del cliente, lo que puede traducirse en visitas repetidas y recomendaciones positivas a otros turistas potenciales. Por lo tanto, entender y mejorar los factores que contribuyen en la satisfacción del turista es esencial para los prestadores de servicios turísticos, especialmente los hoteles.

El objetivo de esta investigación consistió en cuantificar la relación causal entre la satisfacción y la lealtad de los clientes de los hoteles el Dorado y Sicaruu, ubicados en el sector T de Bahías de Huatulco, Oaxaca. Esta relación es vital para diseñar estrategias que aumenten la retención de clientes y mejoren la calidad del servicio. La investigación se desarrolló en cinco capítulos, cada uno abordando un aspecto fundamental del estudio.

En el capítulo I Planteamiento del problema, se detalla la necesidad de analizar las relaciones causales entre la satisfacción y la lealtad de los clientes de los hoteles el Dorado y

Sicaruu. Se incluye la justificación de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, las limitaciones de la investigación, la hipótesis general y las hipótesis específicas. Se establece el contexto del problema, subrayando la importancia de la lealtad del cliente en el sector hotelero.

En el capítulo II Fundamentos teóricos sobre la satisfacción, lealtad y turismo, se abordan los conceptos relacionados con la satisfacción y la calidad del servicio, destacando su relación con la lealtad o fidelidad. También se explora el impacto de la satisfacción del cliente en la industria del turismo. Por otro lado, se discuten los conceptos y tipos de lealtad, además, se resalta la importancia que tienen los hoteles en la industria del turismo y los beneficios que se generan al lograr altos niveles de satisfacción y lealtad en los huéspedes.

En el capítulo III Bases conceptuales del Análisis Factorial Exploratorio (AFE) y Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), se realizó una revisión teórica-documental del análisis factorial y de los modelos de ecuaciones estructurales. Se discuten las técnicas y métodos que se utilizaron para identificar y confirmar las dimensiones más relevantes que influyen en la satisfacción y la lealtad de los clientes. También, se justifica la elección de estas técnicas de análisis estadístico en función de su capacidad para proporcionar una comprensión profunda de las relaciones subyacentes en los datos.

En el capítulo IV Diseño metodológico, se describe el diseño, nivel y tipo de investigación. Se expone el criterio utilizado para la selección de la muestra, también, se detalla el procedimiento aplicado para desarrollar y construir el instrumento de investigación.

Por último, se discuten las técnicas utilizadas para recopilar y analizar los datos, asegurando la validez y fiabilidad de los resultados.

En el capítulo V Desarrollo y análisis del modelo de ecuaciones estructurales, se expone el proceso para la construcción, análisis e interpretación del modelo de ecuaciones estructurales, obteniendo como resultado que únicamente dos dimensiones influyen significativamente en la satisfacción y la lealtad de los clientes de los hoteles el Dorado y Sicaruu. Además de discutir en detalle los hallazgos, este estudio proporciona información relevante a los gestores de los hoteles involucrados, basada en los resultados obtenidos. Finalmente, se analizan las implicaciones de estos hallazgos para la teoría y la práctica en la gestión hotelera.

En resumen, esta investigación ofrece una visión integral de la forma en la que la satisfacción del cliente influye en la lealtad de los establecimientos de hospedaje, proporcionando valiosos hallazgos para mejorar y mantener la calidad del servicio y a su vez, fortalecer la relación con los huéspedes.