Calidad como factor que provoca lealtad en los huéspedes frecuentes de Fiesta Americana, Puebla.

RESUMEN

El objeto de estudio es determinar cuáles son los factores que realmente intervienen, dan lugar a la compra recurrente, preferencia y consecuente lealtad hacia un hotel y así mismo establecer si los beneficios y recompensas del programa Fiesta Rewards son de importancia significativa para los clientes al momento de tomar la decisión de hospedarse en hoteles Fiesta Americana y el peso que tienen en esa decisión la ubicación, rango de facilidades, ambiente, confort, rango de servicios, velocidad del personal, hospitalidad y el precio. Para tal efecto, se utilizó un cuestionario que consta de 17 preguntas divididas en 3 secciones, mismo que se aplicó a una muestra de los huéspedes, con residencia nacional o extranjera y un rango de edad de entre 18 y 55 años, pertenecientes al segmento de negocios y miembros al programa de lealtad Fiesta Rewards, que se hospedaron en el hotel Fiesta Americana en la ciudad de Puebla durante el mes de Octubre de 2004. Para obtener los resultados se hizo un análisis correlacional y prueba de (χ^2) Chi cuadrada, concluyendo que los beneficios y recompensas del programa de lealtad Fiesta Rewards, la hospitalidad y el rango de facilidades, se asocian positivamente con la lealtad a la marca; mientras que la ubicación, facilidades, confort, velocidad del personal, hospitalidad y el precio sostienen dependencias significativas con la frecuencia de hospedaje o lealtad a Fiesta Americana Puebla; a la vez que el ambiente, rango de servicios, beneficios y recompensas no muestran dependencia alguna con la frecuencia de hospedaje en dicho hotel.