



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciada en Marketing y Gestión de Negocios**

**TEMA: “La hiper – personalización de servicios con
relación al compromiso con el cliente en el sector
turístico de la provincia de Tungurahua”**

AUTORA: Adriana Lizbeth Jácome Campos

TUTOR: Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA

AMBATO – ECUADOR

Junio 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**La hiper – personalización de servicios con relación al compromiso con el cliente en el sector turístico de la provincia de Tungurahua**” presentado por la señorita **Adriana Lizbeth Jácome Campos** para optar por el título de Licenciada en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 2 de junio del 2022



Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.

C.I.1802453629

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Adriana Lizbeth Jácome Campos**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink, reading "Adriana Jácome Campos", enclosed in a circular scribble.

Adriana Lizbeth Jácome Campos

C.I.1850741214

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.

C.I. 1802931426



Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

C.I. 1803845385

Ambato, 2 de junio del 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

A handwritten signature in blue ink, reading "Adriana Lizbeth Jácome Campos". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a hand-drawn oval shape.

Adriana Lizbeth Jácome Campos

C.I.1850741214

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación estudia la hiper – personalización de servicios con relación al compromiso con el cliente, de esta manera se consiga un trato más congenio con los clientes y poder ofrecer lo que cada uno busca y de esta manera ser competitivos en el sector turístico de la Provincia. El objetivo de la investigación fue evaluar el nivel de aplicación de la hiper – personalización de servicios con relación al compromiso con el cliente en el sector turístico de la provincia de Tungurahua.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación es importante en el sector turístico de la provincia de Tungurahua ya que se debe considerar la implementación de la hiper – personalización debido a que cada persona busca diferentes servicios de recreación.

Los resultados que se obtuvo fueron exitosos ya que se cumplió el objetivo el cual demostró que la creación conjunta de soluciones de servicio de parte de los clientes se influencia por clientela digital de esta manera se impulsa a la innovación de servicios.

En la propuesta de la investigación se pudo expresar que el cliente son la parte fundamental de una empresa y juega un papel importante en la creación de servicios innovadores cuando se relacionan como clientes activos a través de los clientes digitales.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, HIPER – PERSONALIZACIÓN, COMPROMISO CON EL CLIENTE, SECTOR TURÍSTICO.

ABSTRACT

The present investigation studies the hyper - personalization of services in relation to the commitment with the client, in this way a more congenial treatment with the clients is achieved and to be able to offer what each one is looking for and in this way to be competitive in the tourist sector of the city. Province. The objective of the research was to evaluate the level of application of the hyper-personalization of services in relation to the commitment to the client in the tourism sector of the province of Tungurahua.

It is for this reason that the present research work is important in the tourism sector of the province of Tungurahua since the implementation of hyper-personalization should be considered because each person seeks different recreation services.

The results obtained were successful since the objective was fulfilled, which emerged that the joint creation of service solutions by clients is influenced by digital clientele, in this way service innovation is promoted.

In the research proposal it was possible to express that the client is the fundamental part of a company and plays an important role in the creation of innovative services when they are related as active clients through digital clients.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, HYPER – CUSTOMIZATION, CUSTOMER COMMITMENT, TOURISM SECTOR.

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA REVISTA

593 Digital Publisher
CEIT
ISSN 2588-0705



Quito, 08 de junio de 2022

Adriana Lizbeth Jácome Campos
Leonardo Gabriel Ballesteros López

Presente.

V7 – N6

Reciban un cordial saludo del equipo de la revista 593 Digital Publisher CEIT, esta es una revista digital de investigación en las áreas de: Educación, Administración, Auditoría, Innovación Tecnológica, Finanzas, Emprendimiento, con ISSN# 2588-0705, está indexada en Latindex con catálogo v2.0, es arbitrada (pares ciegos), evalúa la pertinencia en la calidad de investigación y sus dinámicas propias relacionadas al tema de estudio, con el fin de garantizar estándares de exigencia académica.

Este documento certifica que ha concluido la fase de revisión de pares, por lo tanto, el artículo es aceptado para la publicación en el V7. N6. nov/dic, por los autores **Adriana Jácome y Leonardo Ballesteros**, con el tema **la hiperpersonalización de servicios con relación al compromiso con el cliente en el sector turístico de la provincia de Tungurahua**, cuyos resultados obedecen a un proceso de investigación previo del/os autor/es.

Agradecemos su publicación y les deseamos éxitos en su carrera como investigadores.

Philipp Altmann Ph.D
Director

www.593dp.com
Urb. El Condado, Calle K 147 y Calle L, Of.5. Quito-Ecuador
Email: revista@593dp.com