



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Caso: “HOTEL EL PUEBLO”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

Autor:

STEPHANIE FRANCESCA NAZARIO DE LOS RIOS

Asesores:

Lic. Carlos Villena Lescano

Ph.D Miguel Antonio Cornejo Guerrero

LIMA – PERÚ

2011

Este trabajo está dedicado:

A Dios Todo poderoso y a María Santísima que fueron mis motores en mi vida y durante estos 5 años me protegió y no me dejó ni un minuto.

A mis padres que sacrificaron muchas cosas para poder brindarme mis estudios y salir adelante y por esa confianza que depositaron en mí, gracias los quiero mucho; también a mi hermano y mi prima que siempre estuvieron ahí dándome palabras de aliento, y como no también a TODA mi familia, gracias.

A los chicos del departamento de recepción que siempre me apoyaron brindándome todas las facilidades de horarios y otros para poder terminar mi carrera.

A mi jefe Paris Pantigoso Mosquera, al profesor Carlos Villena y Miguel Cornejo que siempre estuvieron dispuestos a apoyarme, gracias a todos, esto es por y para ustedes.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	0
ÍNDICE.....	2
ÍNDICE ILUSTRACIONES.....	7
ÍNDICE TABLAS	8
ÍNDICE GRÁFICOS.....	10
RESUMEN	13
ABSTRAC.....	15
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I.....	19
1.PLAN DE INVESTIGACIÓN	20
1.1 Planteamiento del Problema.....	20
1.2 Formulación del problema.....	22
1.3 Objetivos	24
1.3.1 Objetivo Principal.....	24
1.3.2 Objetivo Secundario	24
CAPÍTULO II.....	25
2.MARCO REFERENCIAL	26
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	26
2.2 Marco Teórico	28
2.3 Marco Conceptual	32
2.4 Glosario de Términos	35
Almacenar	35
All inclusive	35
Asociación.....	35
Calidad	35
Carta Premio.....	35
Check In.....	35
Check Out	35

Cliente.....	36
Confrontar.....	36
Convicción.....	36
Day Use	36
Demanda.....	36
Descripción.....	36
Dilema	36
Eficacia.....	36
Eficiencia	37
Enfrentarse.....	37
Expectativa	37
Favorables.....	37
Funcionales.....	37
Globalización.....	37
GPS.....	37
Imprescindible	38
Interactuar	38
No Show	38
Óptima	38
Osadía.....	38
Parámetros	38
Queja	38
Resort.....	39
Room Service.....	39
Satisfacción.....	39
Servicio.....	39
Tabulación	39
Transportar.....	39
Turista.....	39
Turismo.....	39
Up Grade	40
Viajero	40
Wi – Fi.....	40

CAPÍTULO III	41
3.METODOLOGÍA	41
3.1 Tipo de Estudio	42
3.2 Diseño de Estudio	43
3.3 Variables	45
3.4 Población, muestra y muestreo.....	46
3.4.1 Población.....	46
3.5 Método de Investigación	48
3.5.1 Muestreo simple	48
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.7 Métodos de análisis de datos	49
CAPÍTULO IV.....	50
4.RESULTADOS.....	51
4.1 Descripción e Interpretación de los resultados	51
Matriz de consistencia	52
Operalización de las variable.....	
4.2 Tipo de Encuesta	54
4.3 Análisis de los resultados	56
Encuesta.....	57
Tabulación de resultados.....	59
Población y muestra	60
Muestra femenina y masculina	61
Reservas	62
Recepción.....	63
Alojamiento.....	66
Buffet internacional.....	69
Cafeteria “El molino de Santa Clara”	73
Ceviche bar	77
Parrilla toboganes.....	81
Restaurant “gourmet polvos azules”	85
Bares	89
Entretenimiento	93
Programas de actividades diurnas.....	94

Espectáculos (noche).....	94
Discoteca.....	94
Karaoke.....	94
Paseos caballo	95
Paintball	95
Circuito de aventura	95
Otros servicios.....	96
Sauna.....	97
Masaje.....	97
Tienda	97
Jardines	97
Piscina.....	97
Peluquería	98
Tópico.....	98
Lavandería.....	98
Estacionamiento	99
Seguridad	99
Es su primera visita?	100
Porque medio nos escogio?	101
4.4 Discusión.....	102
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXO.....	111

ÍNDICE DE ILUTRACIONES

Ilustración Nro.01 PARTE FRONTAL DE LA ENCUESTA	57
Ilustración Nro.02 PARTE POSTERIOR DE LA ENCUESTA	58
Ilustracion Nro.03 FORMULARIO DE IDENTIFICACION DEL TURISMO "EL PUEBLO RESORT&CONVENTIONCENTER".....	112
Ilustración Nro.04 DEPARTAMENTO DE RESERVAS.....	129
Ilustración Nro.05 RECEPCIÓN	129
Ilustración Nro.06 ALOJAMIENTO	130
Ilustración Nro.07 PLAZA DE ARMAS	130
Ilustración Nro.08 OTROS SERVICIOS.....	131
Ilustración Nro.09 SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO.....	131
Ilustración Nro.10 SHOW TUTTI FRUTTI	132
Ilustración Nro.11 FELICES PASCUAS 2011.....	132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla de encuesta Nro.01 MUESTRA MASCULINA.....	113
Tabla de encuesta Nro.02 MUESTRA FEMENINA.....	117
Tabla de encuesta Nro.03 RESERVAS.....	121
Tabla de encuesta Nro.04 RECEPCION.....	121
Tabla de encuesta Nro.05 ALOJAMIENTO	121
Tabla de encuesta Nro.06 BUFFET INTERNACIONAL.....	121
Tabla de encuesta Nro.07 CAFETERIA EL MOLINO DE SANTA CLARA	122
Tabla de encuesta Nro.08 CEVICHE BAR.....	122
Tabla de encuesta Nro.09 PARRILLA TOBOGANES.....	122
Tabla de encuesta Nro.10 RESTAURANT GOURMET POLVOS AZULES	122
Tabla de encuesta Nro.11 BARES	123
Tabla de encuesta Nro.12 ENTRETENIMIENTO.....	123
Tabla de encuesta Nro.13 OTROS SERVICIOS.....	123
Tabla de encuesta Nro.14 ¿ES SU PRIMERA VISITA?	124
Tabla de encuesta Nro.15 ¿PORQUÉ NOS ESCOGIO?.....	124
Tabla de encuesta Nro.16 POBLACIÓN	124
Tabla de encuesta Nro.17 MUESTRA FEMENINA Y MASCULINA	124
Tabla porcentaje de encuesta Nro.01 RESERVAS	124
Tabla porcentaje de encuesta Nro.02 RECEPCIÓN.....	125
Tabla porcentaje de encuesta Nro.03 ALOJAMIENTO.....	125
Tabla porcentaje de encuesta Nro.04 BUFFET INTERNACIONAL.....	125

Tabla porcentaje de encuesta Nro.05 CAFETERIA EL MOLINO DE SANTA CLARA	125
Tabla porcentaje de encuesta Nro.06 CEVICHE BAR	126
Tabla porcentaje de encuesta Nro.07 PARRILLA TOBOGANES	126
Tabla porcentaje de encuesta Nro.08 RESTAURANT GOURMET POLVOS AZULES	126
Tabla porcentaje de encuesta Nro.09 BARES.....	126
Tabla porcentaje de encuesta Nro.10 ENTRETENIMIENTO.....	127
Tabla porcentaje de encuesta Nro.11 OTROS SERVICIOS	127
Tabla porcentaje de encuesta Nro.12 ¿ES SU PRIMERA VISITA?	127
Tabla porcentaje de encuesta Nro.13 ¿PORQUÉ NOS ESCOGIO?	128
Tabla porcentaje de encuesta Nro.14 POBLACIÓN.....	128
Tabla porcentaje de encuesta Nro.15 MUESTRA FEMENINA Y MASCULINA	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

POBLACIÓN Y MUESTRA.....	60
Gráfico Nro.01.....	60
MUESTRA FEMENINA Y MASCULINA.....	61
Gráfico Nro.02.....	61
RESERVAS.....	62
Gráfico Nro.03.....	62
Gráfico Nro.04.....	62
RECEPCIÓN.....	63
Gráfico Nro.05.....	63
Gráfico Nro.06.....	64
Gráfico Nro.07.....	64
Gráfico Nro.08.....	65
Gráfico Nro.09.....	65
ALOJAMIENTO.....	66
Gráfico Nro.10.....	66
Gráfico Nro.11.....	67
Gráfico Nro.12.....	67
Gráfico Nro.13.....	68
Gráfico Nro.14.....	68
BUFFET INTERNACIONAL.....	69
Gráfico Nro.15.....	69

Gráfico Nro.16.....	70
Gráfico Nro.17.....	70
Gráfico Nro.18.....	71
Gráfico Nro.19.....	71
Gráfico Nro.20.....	72
Gráfico Nro.21.....	72
CAFETERIA “EL MOLINO DE SANTA CLARA”.....	73
Gráfico Nro.22.....	73
Gráfico Nro.23.....	74
Gráfico Nro.24.....	74
Gráfico Nro.25.....	75
Gráfico Nro.26.....	75
Gráfico Nro.27.....	76
Gráfico Nro.28.....	76
CEVICHE BAR.....	77
Gráfico Nro.29.....	77
Gráfico Nro.30.....	78
Gráfico Nro.31.....	78
Gráfico Nro.32.....	79
Gráfico Nro.33.....	79
Gráfico Nro.34.....	80
Gráfico Nro.35.....	80

PARRILLA TOBOGANES.....	81
Gráfico Nro.36.....	81
Gráfico Nro.37.....	82
Gráfico Nro.38.....	82
Gráfico Nro.39.....	83
Gráfico Nro.40.....	83
Gráfico Nro.41.....	84
Gráfico Nro.42.....	84
RESTAURANT “GOURMET POLVOS AZULES”.....	85
Gráfico Nro.43.....	85
Gráfico Nro.44.....	86
Gráfico Nro.45.....	86
Gráfico Nro.46.....	87
Gráfico Nro.47.....	87
Gráfico Nro.48.....	88
Gráfico Nro.49.....	88
BARES.....	89
Gráfico Nro.50.....	89
Gráfico Nro.51.....	90
Gráfico Nro.52.....	90
Gráfico Nro.53.....	91
Gráfico Nro.54.....	91
Gráfico Nro.55.....	92

Gráfico Nro.56.....	92
ENTRETENIMIENTO.....	93
Gráfico Nro.57.....	93
Gráfico Nro.58.....	96
¿ES SU PRIMERA VISITA?	100
Gráfico Nro.59.....	100
Gráfico Nro.60.....	100
¿POR QUE MEDIO NOS ESCOGIO?	101
Gráfico Nro.61.....	101
Gráfico Nro.62.....	101

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar los niveles de satisfacción en la atención al cliente.

El “Análisis de la Atención al Cliente” se investigó en el hotel “El Pueblo” perteneciente a la cadena de hoteles THUNDERBIRD ,cuya clasificación es un “Resort” y cuenta con la categoría de 5 estrellas, ubicada en la carretera central Km.10.5 Santa Clara, Ate – Vitarte, Lima; durante las fechas del 21 al 24 de mayo “Semana Santa”.

La muestra estuvo constituida por 254 personas que equivalen al 34% de la población.

Las encuestas fueron desarrolladas después del show “Tutti Frutti” ofrecida el sábado 23 de mayo a las 21:15hrs aproximadamente ,con la finalidad de poder medir y evaluar la satisfacción de los clientes en cuanto al servicio, atención, variedad, etc.

Mediante el análisis de los resultados de dicha encuesta se pudo confirmar el problema planteado en la investigación; el cual es: ¿Porqué los niveles de satisfacción al cliente en el hotel “El Pueblo”, no alcanzan altos estándares de calidad? , esto se debe a que la satisfacción del cliente depende de varios factores, como por ejemplo en la encuesta tenemos lo que es la variedad, atención es decir como los trabajadores del hotel los atienden y la calidad de los servicio que brindan, se podría deducir que más de un 65% está conforme con atención que se le brinda en el establecimiento, ya que, según las encuestas la mayoría de gráficos tiene un alto porcentaje en cuanto a la calificación como MUY BUENA, BUENA y en algunos casos REGULAR.

Lo que sé que sea logrado mediante este estudio, es que los niveles de satisfacción en lo que respecta a la atención del cliente alcancen altos estándares de calidad para ello nos hemos enfocado como punto primordial a disminuir el grado de quejas , que se

pueden apreciar cuando un cliente cataloga un servicio ya no como regular si no como bueno.

Quiero señalar que las recomendaciones que se dan para la disminución de quejas y el incremento de la satisfacción del cliente, se van desarrollando desde los comentarios realizados en cada gráfico, seguidamente del desarrollo de la respectiva discusión el cual ha dado soporte al objetivo trazado.

Dando como concluído esta investigación se puede resaltar que el hotel “El Pueblo”, brinda un servicio “MUY BUENO, BUENO y en algunos casos REGULAR” en lo que respecta a la atención, variedad y calidad, pero mediante esta investigación se han planteado y recomendado que se puede hacer para que alcance los altos estándares de calidad es decir que el servicio brindado por el hotel sea calificado en todas sus áreas y servicios como “MUY BUENA ó EXCELENTE”.

Por lo que se puede concluir es que el éxito de toda empresa u organización que se encuentra debajo de la satisfacción de sus clientes.

ABSTRAC

This research was conducted to analyze the levels of satisfaction in customer service.

"Analysis of the Customer" was investigated in the hotel "El Pueblo" belongs to the chain hotels THUNDERBIRD whose classification is a "Resort" and has the 5 star, located in the central road Km.10.5 Santa Clara, Ate - Vitarte, Lima, during the dates of 21 to 24 May "Easter".

The sample consisted of 254 people, equivalent to 34% of the population.

The surveys were carried out after the show "Tutti Frutti" offered on Saturday 23 May at approximately 21:30 hrs, in order to measure and assess customer satisfaction in service, care, variety, etc.

By analyzing the results of this survey could confirm the problem in the investigation which is: Why do levels of customer satisfaction in the hotel "The People" does not reach high quality standards? This is because customer satisfaction depends on several factors, such as the costs we have what is variety, attention is, as the hotel workers provide care and quality of service offered, one might infer More than 65% are satisfied with care that is offered in the facility, since, according to surveys most graphics have a high percentage in terms of qualification as VERY GOOD, GOOD REGULAR and in some cases.

I know that is achieved by this study is that levels of satisfaction regarding the customer's attention to achieve high quality standards to this point we have focused on a primary decrease the degree of complaints, which can be seen when customer lists and not as a regular service if not as good.

I note that the recommendations are given for the decline in complaints and increased customer satisfaction, are developed from comments made on each graph, then the development of the respective discussion which has supported the goal set. Giving as concluded this research can be noted that the hotel "El Pueblo", provides a service "VERY GOOD, GOOD and FAIR in some cases" with regard to care, quality and variety, but through this research have been raised and recommended can be

done to achieve the highest standards of quality service that is provided by the hotel is qualified in all areas and services as "VERY GOOD OR EXCELLENT".

It can be concluded that the success of any company or organization lies beneath the satisfaction of their customers.