



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

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LA  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPEDAJE  
MANGO VERDE PIURA 2013”

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

**AUTORA**

BACH. PACHERRES NÚÑEZ, PRISCILLA ALEXANDRA.

**ASESOR**

LIC. LÁZARO VELASQUEZ , JOSÉ.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE  
ESPARCIMIENTO

**PIURA- PERÚ**

2013

**JURADO CALIFICADOR**

---

**Mg. Leónidas Valdivia Ramírez.**

**PRESIDENTE**

---

**Lic. José Lázaro Velásquez**

**SECRETARIO**

---

**Lic. Mariela Olaya Torres**

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A mi madre Catherine.**

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

### **A mi padre Alejandro.**

Por su comprensión, por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me ha dado todo lo que soy como persona, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

**A mis hermanos** Sheila y Alejandro quienes son mi inspiración y felicidad.

**A mis abuelos** presentes y a los que ya no están físicamente, por darme unos padres maravillosos, brindarme sus enseñanzas y todo su amor.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino del bien; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi Padre Alejandro Pacherras, mi Madre Catherine Núñez, mis Hermanos Sheila y Alejandro por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A mi asesores de tesis Lic. Lázaro Velásquez y Mg. Leónidas Valdivia quiénes me han ayudado en todo momento.

Por último a todas las personas que directa o indirectamente contribuyeron en la culminación de esta tesis.

**PRISCILLA ALEXANDRA PACHERRES NÚÑEZ**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Priscilla Alexandra Pacherras Núñez con DNI N° 73249462, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales.

Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

**Fecha:** 05 de diciembre del 2013

**Firma:** \_\_\_\_\_

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de satisfacción de los clientes sobre la calidad de los servicios que brinda el Hospedaje Mango Verde Piura 2013” con la finalidad de: Determinar el nivel de satisfacción de los clientes sobre la calidad de los servicios que brinda el hospedaje Mango verde, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Bachiller de Administración en Turismo y Hotelería. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**LA AUTORA.**

## INDICE

Pagina del Jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración de autenticidad	5
Presentación	6
Resumen	8
Abstract	9
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	46
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	49
2.4 Tipos de estudio	49
2.5 Diseño	49
2.6 Población, muestra y muestreo	49
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8 Métodos de análisis de datos	50
2.9 Aspectos éticos	51
<b>III. RESULTADOS</b>	55
<b>IV. DISCUSION</b>	75
<b>V. CONCLUSIONES</b>	80
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	81
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	82
<b>VIII. ANEXOS</b>	
▪ ANEXO N°01: Matriz de consistencia de la investigación	84
▪ ANEXO N°02: Encuesta para medir el nivel de satisfacción	85
▪ ANEXO N°03: Registro fotográfico del hospedaje	88
▪ ANEXO N°04: Contrastación de Hipótesis	98
▪ ANEXO N°05: Validación del instrumento	101
▪ ANEXO N°06: Confiabilidad del instrumento	105

## **INDICE DE CUADROS**

**PAG**

CUADRO N°1: El personal está dispuesto a ayudar a los clientes.....	55
CUADRO N°2: Los colaboradores se preocupan de resolver los problemas de clientes.....	56
CUADRO N°3: El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente.....	57
CUADRO N°4: El personal es competente y profesional.....	58
CUADRO N°5: Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.....	59
CUADRO N°6: El personal es confiable.....	60
CUADRO N°7: El personal tiene un aspecto limpio y aseado.....	61
CUADRO N°8: Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables.....	62
CUADRO N°9: Las dependencias y equipamiento del edificio están bien conservados.....	63
CUADRO N°10: Las instalaciones son confortables y acogedoras uno se siente a gusto en ellas..	64
CUADRO N°11: Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad).....	65
CUADRO N°12: Las instalaciones están limpias.....	66
CUADRO N°13: Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.....	67
CUADRO N°14: Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.....	68
CUADRO N°15: Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.....	69
CUADRO N°16: Los diferentes servicios funcionan con rapidez.....	70
CUADRO N°17: Los datos y la información sobre la esencia del cliente son correctos.....	71
CUADRO N°18: Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.....	72
CUADRO N°19: El cliente es lo más importante lo más importante son los intereses del cliente.	73
CUADRO N°20: Se presta el servicio según las condiciones pactadas.....	74



## **INDICE DE GRAFICOS**

## **PAG**

GRAFICO N°1: El personal está dispuesto a ayudar a los clientes.....	55
GRAFICO N°2: Los colaboradores se preocupan de resolver los problemas de clientes.....	56
GRAFICO N°3: El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente.....	57
GRAFICO N°4: El personal es competente y profesional.....	58
GRAFICO N°5: Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.....	59
GRAFICO N°6: El personal es confiable.....	60
GRAFICO N°7: El personal tiene un aspecto limpio y aseado.....	61
GRAFICO N°8: Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables.....	62
GRAFICO N°9: Las dependencias y equipamiento del edificio están bien conservados.....	63
GRAFICO N°10: Las instalaciones son confortables y acogedoras uno se siente a gusto en ellas..	64
GRAFICO N°11: Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad).....	65
GRAFICO N°12: Las instalaciones están limpias.....	66
GRAFICO N°13: Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.....	67
GRAFICO N°14: Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.....	68
GRAFICO N°15: Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.....	69
GRAFICO N°16: Los diferentes servicios funcionan con rapidez.....	70
GRAFICO N°17: Los datos y la información sobre la esencia del cliente son correctos.....	71
GRAFICO N°18: Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.....	72
GRAFICO N°19: El cliente es lo más importante lo más importante son los intereses del cliente.	73
GRAFICO N°20: Se presta el servicio según las condiciones pactadas.....	74

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de los clientes sobre la calidad de los servicios que brinda el hospedaje Mango verde, el cual se pretende alcanzar mediante la aplicación de la encuesta Hotelqual para obtener resultados basados en 3 dimensiones: Personal, instalaciones y organización. El objeto de estudio son los huéspedes y la muestra se le aplicara a 100 de ellos. La encuesta fue aplicada durante una semana aproximadamente y los datos se procesaron en el programa SPSS ( Statistical Package for the Social Sciences). El proyecto de investigación es un estudio descriptivo ya que desde el punto de vista científico, describir es medir. Este tipo de estudio se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir en general el proyecto. El enfoque de dicha investigación es cuantitativo ya que se examinaran datos en forma numérica, los mismos que se han procesado y analizado de manera pertinente para sustentar los resultados de investigación. En el presente proyecto se utilizo como Técnica: La encuesta se aplico el instrumento el cuestionario basado en el modelo Hotelqual. La muestra obtenida es de 100 huéspedes. La conclusión a la que se lleo es que Los huéspedes tienen un alto nivel de satisfacción sobre la calidad del servicio que brinda el personal, las instalaciones y la organización del Hospedaje Mango Verde

### **Palabras claves:**

Satisfacción

Calidad

Servicio

Huésped

## **ABSTRACT**

This thesis aims to determine the level of customer satisfaction on the quality of services provided by the hosting Green Mango, which is to be achieved through the implementation of the survey Hotelqual for results based on 3 dimensions : staff , facilities and organization. The object of study are the guests and the sample was applied to 100 of them. The survey was conducted for about a week and the data were processed using SPSS ( Statistical Package for the Social Sciences) program. The research project is a descriptive study and that from the scientific point of view , describe is measured. This type of study a number of issues were selected and measured each independently for and describe the project in general.

The focus of this research is quantitative since data were examined numerically , they have been processed and analyzed in an appropriate manner to support the research results . This draft was used as Technique: The survey instrument was applied based on the model Hotelqual questionnaire. The sample is 100 guests . The conclusion that I reach is that guests have a high level of satisfaction with the quality of service provided by the staff, facilities and organization of Mango Green Hosting

### **Keywords:**

Satisfaction

Quality

Service

Quest