



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**TESIS**

**“LA FIDELIZACION DE CLIENTES EN LA ACTIVIDAD HOTELERA:  
CASO HOSTAL OK DEL DISTRITO DE SANTA ANITA 2013”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**CYNTIA ISABEL ROJAS FARFAN**

**ASESORA:**

**GONZALES MONCADA TERESA**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**Marketing**

**Lima - Perú**

**2014**

**PAGINA DEL JURADO**

.....  
**Eco. Cesar Cifuentes La Rosa**  
**Presidente**

.....  
**Mg. Teresa Gonzales Moncada**  
**Secretario**

.....  
**Eco. Víctor Jáuregui Contreras**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios, por estar siempre a mi lado dándome fuerza e iluminarme el camino para alcanzar esta meta.

A mis padres, Sabino y Justina por ser la base fundamental de mi vida y mi mayor fuente de inspiración, motivación y por su comprensión en los momentos difíciles y luchar junto a mí sin dejarme caer.

A mis tíos, Irineo y Luz, por su apoyo incondicional ofreciéndome siempre su orientación oportuna y apoyo necesario en el logro de esta meta, porque me han demostrado que cuento con una bella y gran familia.

## AGRADECIMIENTO

La vida me ha enseñado que lo más importante que llegar primero es saber llegar, porque significa que hay empeño y constancia, no importa cuántos los hayan hecho antes que lo satisfactorio es que lo que se haya trazado como meta se alcance. Quiero expresar mi eterno agradecimiento:

A la universidad de oriente por abrirme sus puertas permitiéndome ser parte de su estudiantado logrando así alcanzar un objetivo y a los profesores, que compartieron sus conocimientos y apoyo incondicional en todo momento.

A la profesora Teresa Gonzales Moncada.

A el por su apoyo incondicional y su inmenso amor.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, CYNTIA ISABEL ROJAS FARFAN con DNI N° 44053585 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, 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 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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 13 de Junio del 2014

CYNTIA ISABEL ROJAS FARFAN

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN LA ACTIVIDAD HOTELERA: CASO HOSTAL OK DEL DISTRITO DE SANTA ANITA 2013 con la finalidad de determinar la fidelización de clientes, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Cyntia Isabel Rojas Farfan

## INDICE

<b>CARÁTULA</b>	<b>i</b>
<b>Página del jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Índice</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.1 El problema de investigación</b>	<b>24</b>
<b>1.2 Objetivos de la investigación</b>	<b>22</b>
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>23</b>
<b>2.1. Variables</b>	<b>23</b>
<b>2.2. Operacionalización de variable</b>	<b>23</b>
<b>2.3. Metodología</b>	<b>28</b>
<b>2.4. Tipos de estudio</b>	<b>29</b>
<b>2.5. Diseño de investigación</b>	<b>29</b>
<b>2.6. Población, muestra y muestreo</b>	<b>30</b>
<b>2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>30</b>
<b>2.8. Métodos de análisis de datos</b>	<b>32</b>
<b>2.9. Aspectos éticos</b>	<b>32</b>
	<b>vii</b>

<b>III RESULTADOS</b>	<b>33</b>
<b>IV DISCUSIÓN</b>	<b>70</b>
<b>V CONCLUSIONES</b>	<b>72</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS</b>	

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Resultados análisis descriptivo .....	69
Tabla N° 02 Resultados análisis descriptivo .....	70
Tabla N° 03 Resultados análisis descriptivo .....	71
Tabla N° 04 Resultados análisis descriptivo .....	72
Tabla N° 05 Resultados análisis descriptivo .....	73
Tabla N° 06 Resultados análisis descriptivo .....	74
Tabla N° 07 Resultados análisis descriptivo .....	75
Tabla N° 08 Resultados análisis descriptivo .....	77
Tabla N° 09 Resultados análisis descriptivo .....	78
Tabla N° 10 Resultados análisis descriptivo .....	79
Tabla N° 11 Resultados análisis descriptivo .....	80
Tabla N° 12 Resultados análisis descriptivo .....	81
Tabla N° 13 Resultados análisis descriptivo .....	82
Tabla N° 14 Resultados análisis descriptivo .....	83
Tabla N° 15 Resultados análisis descriptivo .....	84
Tabla N° 16 Resultados análisis descriptivo .....	85
Tabla N° 17 Resultados análisis descriptivo .....	86
Tabla N° 18 Resultados análisis descriptivo .....	87



Tabla N° 19 Resultados análisis descriptivo .....	88
Tabla N° 20 Resultados análisis descriptivo .....	89
Tabla N° 21 Resultados análisis descriptivo .....	90
Tabla N° 22 Resultados análisis descriptivo .....	91
Tabla N° 23 Resultados análisis descriptivo .....	92
Tabla N° 24 Resultados análisis descriptivo .....	93
Tabla N° 25 Resultados análisis descriptivo .....	94
Tabla N° 26 Resultados análisis descriptivo .....	95
Tabla N° 27 Resultados análisis descriptivo .....	96
Tabla N° 28 Resultados análisis descriptivo .....	97
Tabla N° 29 Resultados análisis descriptivo .....	98
Tabla N° 30 Resultados análisis descriptivo .....	99
Tabla N° 31 Resultados análisis descriptivo .....	100
Tabla N° 32 Resultados análisis descriptivo .....	101
Tabla N° 33 Resultados análisis descriptivo .....	102
Tabla N° 33 Resultados análisis descriptivo .....	103

### ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 01Gráficos de análisis descriptivo .....	69
Grafico N° 02Gráficos de análisis descriptivo .....	70
Grafico N° 03Gráficos de análisis descriptivo .....	71
Grafico N° 04Gráficos de análisis descriptivo .....	72
Grafico N° 05Gráficos de análisis descriptivo .....	73
Grafico N° 06Gráficos de análisis descriptivo .....	74
Grafico N° 07 Resultados análisis descriptivo .....	75
Grafico N° 08Gráficos de análisis descriptivo .....	77
Grafico N° 09Gráficos de análisis descriptivo .....	78
Grafico N° 10Gráficos de análisis descriptivo .....	79
Grafico N° 11Gráficos de análisis descriptivo .....	80
Grafico N° 12Gráficos de análisis descriptivo .....	81

Grafico N° 13	Gráficos de análisis descriptivo .....	82
Grafico N° 14	Gráficos de análisis descriptivo .....	83
Grafico N° 15	Gráficos de análisis descriptivo .....	84
Grafico N° 16	Gráficos de análisis descriptivo .....	85
Grafico N° 17	Gráficos de análisis descriptivo.....	86
Grafico N° 18	Gráficos de análisis descriptivo .....	87
Grafico N° 19	Gráficos de análisis descriptivo .....	88
Grafico N° 20	Gráficos de análisis descriptivo .....	89
Grafico N° 21	Gráficos de análisis descriptivo .....	90
Grafico N° 22	Gráficos de análisis descriptivo .....	91
Grafico N° 23	Gráficos de análisis descriptivo .....	92
Grafico N° 24	Gráficos de análisis descriptivo .....	93
Grafico N° 25	Gráficos de análisis descriptivo .....	94
Grafico N° 26	Gráficos de análisis descriptivo .....	95
Grafico N° 27	Gráficos de análisis descriptivo .....	96
Grafico N° 28	Gráficos de análisis descriptivo .....	97
Grafico N° 29	Gráficos de análisis descriptivo .....	98
Grafico N° 30	Gráficos de análisis descriptivo .....	99
Grafico N° 31	Gráficos de análisis descriptivo .....	100
Grafico N° 32	Gráficos de análisis descriptivo .....	101
Grafico N° 33	Gráficos de análisis descriptivo .....	102

## RESUMEN

En la presente investigación cuyo título fue fidelización de clientes en la actividad hotelera: caso hostel OK del distrito de Santa Anita tuvo como objetivo identificar la fidelización de clientes en la actividad hotelera: caso Hostel OK del distrito de Santa Anita en el año 2013. Se identificó que la variable fidelización de clientes es independiente y se conceptualizó lo descrito por Kotler en la cual se determinan en segmentación, satisfacción, competitividad, gestión, conocimiento del cliente. Uso el método científico en estadístico y documental y el tipo de investigación es descriptivo correlacional con diseño no experimental transversal. La población está conformada por 100 clientes, en lo cual se aplicó a 100 clientes del hostel ok ubicado en el distrito de Santa Anita por las cuales se midió por una encuesta. Se empleó una encuesta de 25 preguntas. Y la muestra paso por un proceso de validación y confiabilidad. El muestreo es no probabilística y aleatoria simple y se utilizó la validación de contenido, utilizando el juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección de la presente investigación. Para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizó Alfa de Cron Bach y los datos fueron procesados haciendo el uso de escala Likert y codificación de escalas. Se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 21. Y con los resultados pude hacer la discusión, recomendación y conclusión.

**Palabras Claves:** fidelización, cliente, actividad.

## **ABSTRACT**

This paper's thesis. Customer loyalty in the hotel business: hotel ok if the district of Santa Anita 2013 is determined population consists of 1,200 clients OK Hostal located in the district of Santa Anita. Probabilistic sampling is not random and simple. The sample of 100 customers of OK Hostal located in the district of Santa Anita. The instrument applied in this investigation will be the Likert questionnaire. Content validation will be used, using expert judgment to validate the data collection instruments of this investigation. For evaluate the reliability of the research will be used Alfa Croon Bach. Para this research a measuring instrument was developed that shown in annexes part of which was applied to 100 guests OK Hostal located in the district of Santa Anita on a non-probability convenience sampling. This questionnaire was designed taking into account the variables that give the results needed to meet the objectives of the research, Likert scale and Coding scale. Be use the SPSS statistical software version 21 and to test the hypothesis used chi square test, by means of which the hiring of the hypothesis will be performed to determine conclusions.

Keywords: loyalty, customer activity.