



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Nivel de Satisfacción del Cliente del Hotel Sunqu del distrito de
Surquillo de Lima, 2017”**

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

AUTORA

Maria Angélica Arias Anaya

ASESORA

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Empresas Turísticas y Centros de Esparcimiento

LIMA - PERÚ

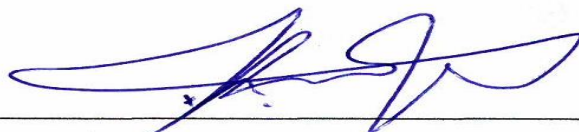
2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado



**Mg. Walter Enrique Zúñiga Porras
Presidente**



**Mg. Luz Irene Asencio Reyes
Secretario**



**Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz
Vocal**

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios por bendecirme y darme la fortaleza para seguir con mis metas, a mis padres por ser mi soporte en los momentos más difíciles, a mi pareja que estuvo apoyándome en todo el proceso de la tesis, amigos y familiares por darme su apoyo en esta última etapa de mi carrera universitaria.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo y a mi asesora Luz Irene Asencio Reyes por la constancia y paciencia que tuvo conmigo para poder presentar una investigación óptima. También a las personas y entidades que hicieron posible que el presente estudio se desarrolle de manera viable.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Maria Angélica Arias Anaya con DNI N° 74540401, a efecto de cumplir las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación a la 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 a lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas en la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 01 de Diciembre del 2017



Maria Angélica Arias Anaya

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "**Nivel de Satisfacción del Cliente del Hotel Sunqu del distrito de Surquillo de Lima, 2017**", que comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la investigación está referida a determinar el nivel de satisfacción del cliente del Hotel Sunqu, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

Atte,



Maria Angélica Arias Anaya

Índice

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de Tablas	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	18
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	22
1.4. Formulación del Problema	34
1.4.1. General	34
1.4.2. Específicos	34
1.5. Justificación del Estudio	35
1.6. Objetivos	36
1.6.1. General	36
1.6.2. Específicos	36
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de Investigación	38
2.2. Variables, Operacionalización	40

2.3. Población y Muestra	41
2.4. Técnicas	43
2.5. Métodos de Análisis de Datos	46
2.6. Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS	64
 ANEXOS	
Anexo A: Instrumento de Investigación	70
Anexo B: Matriz de Consistencia	72
Anexo C: Validaciones del Instrumento	73
Anexo D: Estadística total de los elementos del Alfa de Cronbach	78
Anexo E: Análisis Turnitin	79
Anexo F: Base de datos de la Muestra	80
Anexo G: Base de datos de la Prueba Piloto	81
Anexo H: Cuestionario del Hotel Sunqu	82
Anexo I: Estado Actual del Hotel Sunqu en el Portal Web TripAdvisor	83
Anexo J: Reporte Reservas del Hotel Sunqu Enero a Agosto2017	84
Anexo K: Ficha Técnica del Instrumento	85
Anexo L: Resultados Obtenidos por Ítems	86

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable	40
Tabla 2. Reporte de Reservas Mensual del Hotel Sunqu	41
Tabla 3. Juicio de Expertos	44
Tabla 4. Validez de contenido por criterios	45
Tabla 5. Alfa de Cronbach	46
Tabla 6. Frecuencia de la variable “Satisfacción del Cliente”	49
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión “Calidad en el Servicio”	50
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión “Calidad del Producto”	50
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión “Factor Personal”	51
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión “Factores Situacionales”	51
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión “Percepciones de Equidad”	52

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del cliente del Hotel Sunqu del distrito de Surquillo, Lima 2017. El estudio fue diseño no experimental con un nivel descriptivo simple. La población de estudio estuvo conformada por 1678 huéspedes con una muestra representativa de 313, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 ítems. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el programa estadístico SPSS versión 22 y la prueba estadística Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue 0.852. Los resultados obtenidos indican que el nivel de satisfacción del cliente del Hotel Sunqu es muy satisfecho con un 52%, un 68% en la dimensión calidad en el servicio, un 67% en la dimensión calidad de producto, un 59% en la dimensión factor personal, un 48% en la dimensión factores situacionales y un 73% en la dimensión percepciones de equidad, lo que significa que el Hotel Sunqu logró brindar un servicio excelente acorde a las exigencias de los huéspedes. A través de la estadística descriptiva se analizó la muestra representativa, y se pudo llegar a la conclusión que el nivel de satisfacción del cliente del Hotel Sunqu respecto al servicio de alojamiento que recibieron es muy satisfecho.

Palabras clave: satisfacción del cliente, calidad de servicio, expectativas del huésped

ABSTRACT

The main objective of the investigation was to determinate the level of costumer satisfaction of the Sunqu Hotel in the district of Surquillo, Lima 2017. The research was non-experimental design with a simple descriptive level. The study population was conformed by 1678 guests with a sample of 313, to whom it was applied a survey of 24 items. The collected data was processed and analyzed using the statistical program SPSS version 22, and the result of the Cronbach´s Alpha Test was 0.852. The obtained results indicate the level of costumer satisfaction of the Sunqu Hotel is very satisfied with 52%, 68% in the quality service dimension, 67% in the product quality dimension, 59% in the personal factor dimension, 48% in the situational factor dimension, and 73% in the equity perceptions dimension, which means the Sunqu Hotel provided an excellent service according to the requerements of the guests. Through the descriptive statistics, the sample was analyzed getting the conclusion that the level of satisfaction of the Sunqu Hotel costumer according to the service they received is very satisfied.

Keywords: customer satisfaction, quality of service, guest expectations