



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Nivel de satisfacción del cliente del hotel Habitat distrito de Miraflores, 2017

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

**AUTORA:**

Keyko Jhanina Oriundo Alvarado

**ASESOR:**

Mg. Walter Enrique Zúñiga Porras

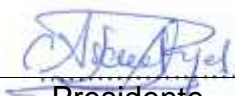
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## Página del jurado



Presidente

Mg. Asencio Reyes Luz  
Irene



Secretario

Dr. Granados Maguiña  
Mauro



Vocal

Mg. Zúñiga Porras Walter  
Enrique

## **Dedicatoria**

A mi madre y familia que siempre me da su apoyo constante y están conmigo en todo momento.

## **Agradecimientos**

A Dios, por darme una familia maravillosa, a mis padres, hermanas por el gran soporte constante

A mis profesores por sus constantes asesorías que me ayudaron a construir la presente tesis.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Keyko Jhanina Oriundo Alvarado, con DNI N°70836933, 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 documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Julio de 2017



---

Keyko Jhanina Oriundo Alvarado

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción del cliente en el hotel Hábitat, distrito de Miraflores 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora.

## ÍNDICE

<b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....	4
1.4 Problema de investigación.....	22
1.6. Objetivos de la Investigación.....	24
<b>II.METODO</b> .....	25
2.1. Diseño de investigación .....	25
2.2. Operacionalización de variables.....	25
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5 Métodos de análisis de datos.....	31
2.6 Aspectos éticos.....	31
<b>III. RESULTADOS</b> .....	33
<b>IV. DISCUSION</b> .....	25
<b>V. CONCLUSION</b> .....	25
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	25
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	47
<b>ANEXOS</b> .....	49
Anexo A: Instrumento de investigación.....	49
Anexo B :Matriz de Consistencia.....	50
Anexo C :Ficha de validaciones .....	52
Anexo D: Población.....	62
Anexo E :Fotografía de encuesta.....	65
Anexo F :Resultado de ítems.....	67

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalizacion de la variable Calidad de servicio.....	26
Tabla 2. Opinion de expertos.....	29
Tabla 3 Validez de contenido.....	30
Tabla 4. Análisis de Fiabilidad.....	31



## LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1: <i>Frecuencia estadística de la variable satisfacción del cliente</i> .....	33
Figura N° 2: <i>Frecuencia estadística de la dimensión elementos tangibles</i> . ....	34
Figura N° 3: <i>Frecuencia estadística de la dimensión de fiabilidad</i> .....	35
Figura N° 4: <i>Frecuencia estadística de la dimensión de capacidad de respuesta</i> .....	36
Figura N° 5: <i>Frecuencia estadística de la dimensión de seguridad</i> .....	37
Figura N° 6: <i>Frecuencia estadística de la dimensión de empatía</i> .....	38

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción del cliente lo cual hace referencia al resultado obtenido del huésped que adquiere o consume el servicio y/o producto en el hotel Hábitat del distrito de Miraflores, por lo cual la investigación fue de tipo descriptivo. Con respecto a las dimensiones de estudio, se desprendieron cinco que después conllevaron a la formulación de los objetivos específicos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estos se tomaron en consideración debido a que la teoría elegida lo determinaba. Con respecto a la metodología usada el diseño de investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal, y su muestra fue de no probabilística pues la población era finita y era compuesta por 1037 huéspedes del hotel Habitat, de los cuales arrojó una muestra total de 280 huéspedes. De la misma manera el instrumento de la recolección de datos fue el cuestionario y procesado por el software SPSS versión 23. Y por último se tuvo como conclusión que los huéspedes del hotel Habitat mostraron un 98% en un rango bueno lo que hace que este establecimiento brinde un servicio bueno.

Palabras claves: satisfacción del cliente, huésped, servicio.

## **Abstract**

The objective of the present investigation was to determine the level of customer satisfaction which refers to the result obtained by the guest who acquires or consumes the service and / or product in the Hotel Habitat of the district of Miraflores, for which the research was of type descriptive. With regard to the study dimensions, five of the following were involved: the tangible elements, the reliability, the responsiveness, the security and the empathy. These were taken into account because the chosen theory determined it. Regarding the methodology used, the research design was non-experimental and cross-sectional, and its sample was non-probabilistic since the population was finite and was composed of 1037 Habitat hotel guests, from which a total sample of 280 guests. In the same way the instrument of data collection was the questionnaire and processed by the software SPSS version 23. And finally it was concluded that the guests of the Hotel Habitat showed a 98% in a good range which makes this establishment provide a good service

Key words: customer satisfaction, guest, service.