



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**CALIDAD DE SERVICIOS Y EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS
CLIENTES DEL HOTEL HILTON GARDEN INN CUSCO - 2016**

PRESENTADO POR:

Bach: Abel Puma Chambi

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Turismo

ASESORA:

Mg. Frine Valderrama Vizcarra

**Cusco - Perú
2017**



Título : CALIDAD DE SERVICIOS Y EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DEL HOTEL HILTON GARDEN INN CUSCO – 2016.

Autor : - Abel Puma Chambi

Fecha : 2017

RESUMEN

La ciudad del Cusco ha mostrado un gran crecimiento en la hotelería debido al mayor flujo de turistas durante todo el año; es importante dicho crecimiento, pero con calidad de servicios, brindando una buena experiencia, considerando los estándares de calidad y la satisfacción por excelencia.

El presente trabajo pretende estudiar en qué medida la calidad de servicio ofertado por el hotel Hilton Garden Inn repercute en el grado de satisfacción del cliente. El objetivo general es conocer de qué manera la calidad del servicio que ofrece el hotel Hilton Garden Inn Cusco repercute en el grado de satisfacción de los clientes.

La metodología de la investigación para el presente trabajo es de tipo cualitativa básica, nivel descriptivo – correlacional. Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron la observación, la encuesta y la entrevista; para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva. La población de estudio lo conforman los turistas que pernoctan por primera vez en el hotel.

Llegando a la conclusión que el óptimo desarrollo de la calidad de servicio que brinda el hotel, repercute en el grado de satisfacción de los clientes, encontrándose un 91% de turistas satisfechos; pero se requiere de mejoras.

PALABRAS CLAVES: • Calidad de Servicio • Grado de Satisfacción



ABSTRAC

The city of Cusco has shown a great growth in the hotel industry due to the greater flow of tourists throughout the year; This growth is important, but with quality of services, providing a good experience, considering the standards of quality and satisfaction for excellence.

The present work of research aims to study to what extent the quality of service offered by the Hilton Garden Inn hotel has repercussions on the degree of customer satisfaction. The general objective is to know how the quality of the service offered by the Hilton Garden Inn Cusco hotel has repercussions on the degree of customer satisfaction.

The methodology of the research for the present work is of basic qualitative type, descriptive - correlational level. The techniques used for data collection were observation, survey and interview; for data processing and analysis, descriptive statistics were used. The study population is made up of tourists who spend the night in the hotel for the first time.

Getting at the conclusion that the optimum development of the quality of service provided by the hotel has repercussions on the degree of customer satisfaction, with 91% of tourists satisfied; but improvements are required.

KEY WORDS: • Quality of Service • Degree of Satisfaction