



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE GESTION EN TURISMO Y
HOTELERIA**

TESIS

**“LA PLANEACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
HUÉSPEDES DE LOS HOTELES UBICADOS EN LA PROVINCIA DE
HUAURA”**

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

- LÓPEZ LANDA, CÉSAR MIGUEL**
- RAMOS CÓRDOVA, JESSICA PAOLA**

ASESORA:

- Lic. FLORINDA ADELAIDA VALVERDE CORAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Huacho – Perú
2014**

RESUMEN

Los gestores de los hoteles necesitan tener la habilidad de hacer buenos planes, y así disminuir la incertidumbre. Los ocho hoteles, siendo siete hoteles de tres estrellas y un hotel de cuatro estrellas, y que se encuentran en la provincia de Huaura, tienen problemas respecto a la satisfacción de sus huéspedes, ya que los gestores de los hoteles no desarrollan una planeación adecuada ya que en algunos hoteles no se establecen objetivos, metas, ni determinan la mejor manera de cómo alcanzar los objetivos que permitan brindar satisfacción a los huéspedes, además no tienen una misión bien definida, no tienen políticas, ni programas ni presupuestos, tomando decisiones sobre los acontecimientos, con mucha improvisación.

Es por eso que la presente investigación permite conocer que la planeación de los hoteles no responde adecuadamente a los retos de atender bien a los huéspedes para que estos logren satisfacción por los servicios obtenidos.

El coeficiente de correlación de Pearson dio como resultado una correlación positiva de $0,945 < 1$, lo que indica una correlación positiva entre ambas variables; además se concluye la influencia de la Planeación en la Satisfacción de los Huéspedes con un valor de $P = 0,015 < 0,05$.

Así también se encontró una planeación negativa con un valor de 62.9% ocasionando una insatisfacción en el 43.1 % de los huéspedes.