

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ENDOMARKETING Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS
DEL HOTEL MARQUESES DEL DISTRITO DE CUSCO, 2016.

TESIS PRESENTADA POR:

Br. Catari Calderón Gaily Marluy

**Br. Ccamercco Chaiña Marilyn
Yamil**

Para optar al Título Profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

CUSCO - PERÚ

2018



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el Hotel Marqueses del distrito de Cusco, planteando como problema general: ¿Cómo es el Endomarketing y la satisfacción de los clientes externos del Hotel Marqueses del distrito de Cusco, 2016? El objetivo general: Describir el Endomarketing y la satisfacción de los clientes externos del Hotel Marqueses del distrito de Cusco, 2016. A través de esta investigación se busca esencialmente contribuir a mejorar la motivación de los colaboradores, y la satisfacción de los clientes externos del Hotel Marqueses del distrito de Cusco. Se plantea la siguiente hipótesis general: El Endomarketing y la satisfacción de los clientes externos del Hotel Marqueses del distrito de Cusco, 2016, es deficiente.

La investigación es descriptiva, no experimental y de corte transversal. Se utilizó el muestreo probabilístico para determinar el tamaño de la muestra de los clientes externos. La población de estudio estuvo constituida por 4019 clientes externos. Del cual se extrajo una muestra de 180 clientes externos. Asimismo se utilizó el muestreo no probabilístico con la técnica por conveniencia para determinar el tamaño de la muestra de los colaboradores. La población de estudio estuvo constituida por 15 colaboradores. Del cual se extrajo una muestra de 13 colaboradores. La técnica utilizada para ambas muestras es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario.

Entre los resultados más relevantes se establece que, el Endomarketing y la satisfacción de los clientes externos, es deficiente. Porque el Hotel Marqueses no muestra interés en buscar la satisfacción laboral de sus colaboradores; no hay compromiso, sentido de pertenencia y participación de los colaboradores con el Hotel Marqueses, así como también; el servicio brindado por el Hotel Marqueses no es de calidad por lo que los clientes externos no quedan satisfechos en su totalidad.