



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Hotel San  
Marino, Morales, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Administración de Negocios – MBA**

**AUTOR:**

**Córdova Ramos, Juan Zenón (ORCID: 0000-0002-7636-8413)**

**ASESOR:**

**Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gerencias Funcionales**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, por estar siempre ahí conmigo en los buenos y malos momentos, por formarme con principios y valores que hoy hacen de mí, una mejor persona, como también de apoyarme en cada decisión tomada y ser mis guías con gran sabiduría.

Juan Córdova

## **Agradecimiento**

A mi novia por todo el apoyo incondicional brindado durante este tiempo, por tanto, amor y cariño compartido en nuestro trayecto y ser mi complemento ideal para asumir nuevos retos. Asimismo, a los docentes que me han brindado sus conocimientos durante mi formación profesional.

El autor

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>vi</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>17</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población (criterio de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
3.5 Procedimientos: .....	24
3.6 Método de análisis de datos: .....	24
3.7 Aspectos éticos: .....	25
<b>IV. RESULTADO</b> .....	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>46</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Calidad de servicio de acuerdo a su percepción y expectativa del huésped .....	28
Tabla 2. Dimensiones de la calidad de servicio que tienen menor relación con la satisfacción del cliente .....	30
Tabla 3 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smimov .....	31
Tabla 4 Calculo de coeficiente de correlación Rho Spearman .....	32

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la calidad de servicio según las expectativas de los clientes del Hotel San Marino EIRL .....	26
Figura 2. Nivel de la calidad de servicio según la percepción de los clientes del Hotel San Marino EIRL .....	27
Figura 3. Nivel de la satisfacción del cliente del Hotel San Marino EIRL.....	29

## Resumen

El estudio fue realizado en la Cadena Hotelera San Marino E.I.R.L., ubicada en Morales, provincia y departamento de San Martín, su objetivo general fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Hotel San Marino, Morales, periodo 2020. Su población fue de 85 visitantes que se hospedaron en el hotel, de los cuales, participaron 70 huéspedes de los meses de setiembre, octubre y noviembre, tomado del Libro de Registro de Huéspedes del Hotel, el método de investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal, los resultados mostraron el nivel de la calidad de servicio regular con un 62,9%, y el nivel de satisfacción del cliente del Hotel fue regular con un 65,7%, y se concluyó que existe relación entre calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Hotel San Marino, Morales, 2020. ya que el coeficiente de correlación de Rho Spemann mostró un valor de 0,704, reflejando una correlación positiva moderada, evidenciándose relación entre las variables, mientras, la significativas fue de un 0,00, siendo menor al 0.01, de esta manera, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del cliente, seguridad.

## **Abstract**

The study was carried out at the San Marino E.I.R.L. located in Morales, province and department of San Martín, its general objective was to determine the relationship between the quality of service and customer satisfaction at the Hotel San Marino, Morales, period 2020. Its population was 85 visitors who stayed at the hotel, of which 70 guests participated from the months of September, October and November, taken based on the Hotel Guest Registry Book, the research method was of a basic type, non-experimental design, descriptive correlational, cut cross-sectional, the results showed the level of regular service quality with 62.9%, and the Hotel's customer satisfaction level was fair with 65.7%, and it was concluded that there is a relationship between service quality and Customer satisfaction at the Hotel San Marino, Morales, 2020. Since the Rho Spemann correlation coefficient showed a value of 0.704, reflecting a moderate positive correlation, showing a relationship between the v variable, being significant, because the p value was less than 0.01. in this way, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted.

Keywords: quality of service, customer satisfaction, serfic

### **Declaratoria de autenticidad del asesor**

Yo, Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, asesor(a) de la tesis titulada:

“Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Hotel San Marino, Morales, 2020” del autor Br. Córdova Ramos, Juan Zenón, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 13 de diciembre de 2020

<b>Apellidos y nombre:</b> Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín	
<b>DNI:</b> 17623582	
<b>ORCID:</b> <a href="https://orcid.org/0000-000154900547">https://orcid.org/0000-000154900547</a>	