

UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA
Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo
Escuela Profesional de Administración Hotelera y de Turismo



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
TURISMO**

**TÍTULO: “Relación entre calidad de servicio y satisfacción
del huésped del Hotel Luna Nueva Colán 2023”**

Autora: Bach. Mayra Estefany Cubas Reyes

Asesora: Mg. Exilda Elena Peña Alvarado

Registro: IT-EPAHYT- 025

Sullana - Perú

2024

DEDICATORIA

A mi Dios todopoderoso, por guiarme y ser la fuente de mi motivación y apoyo espiritual.

Dedico también a mis queridos y amados padres Rina Reyes y Alex Cubas y a mi hermano Alexander por darme siempre las fuerzas que necesitaba para no rendirme y cumplir mis objetivos.

A mi novio quien siempre creyó en mí y me alentó en todo momento, por su comprensión y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer especialmente a mi madre por estar conmigo en todo momento, alentándome en mis estudios, y por no dejar que me rinda en este proceso, por sus palabras de amor y sus consejos.

A mi padre por apoyarme con mi carrera, por su esfuerzo día con día.

Quiero agradecer también a mis primas Vanesa y Jeniffer por aquellas madrugadas apoyándome.

A mi asesora Mg. Exilda Elena Peña Alvarado por su apoyo e importante contribución.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de la Universidad Nacional de Frontera, hace constar por la presente, que el Informe de Tesis titulado: **"Relación entre calidad de servicio y satisfacción del huésped del Hotel Luna Nueva Colán 2023"** cuyo(s) autor(es) es (son): bachiller Mayra Estefany Cubas Reyes, con asesor el (la) docente: Mg. Exilda Elena Peña Alvarado.

CUMPLE con los requisitos exigidos por el Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Nacional de Frontera.

Habiendo sido sometido a mecanismos de control antiplagio mediante el Software Turnitin, presentando un grado de similitud del **15%**. Se adjunta reporte del software.

Se emite la presente, para los fines correspondientes.

Sullana, 11 de marzo de 2024

Dra. Irma Victoria Martinez Nole
Coordinadora (e) Facultad de Ciencias
Empresariales y Turismo

013-2024-FCET

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS
UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y TURISMO
Escuela Profesional de Administración Hotelera y de Turismo

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE TURISMO

"Relación entre calidad de servicio y satisfacción del huésped del Hotel Luna Nueva Colán 2023", pertenece a la línea de investigación de "Gestión de Empresas Turísticas" y se encuentra conforme a lo indicado en el reglamento para el otorgamiento del Grado Académico de Bachiller y Título Profesional aprobado mediante Resolución N°168-2021-UNF/CO de fecha 25 de mayo de 2021.



Mg. Exilda Elena Peña Alvarado

Asesora

JURADO EVALUADOR



Dra. Johanna Elena Santa Cruz Arévalo.

Presidente



Mg. Raquel Silva Juárez.

Secretario



Mg. Gretel Fiorella Villegas Aguilar.

Vocal



ANEXO 3-K

Acta de Evaluación de Sustentación del Informe de Tesis

Siendo las 10:11 horas del día 13 del mes de febrero del año 2024 se reunieron en el aula / ambiente / sala virtual Pabellón "C", Aula "C - 3" de la Universidad Nacional de Frontera, los miembros del Jurado de Tesis para evaluar el Informe de Tesis, denominado: "Relación entre calidad de servicio y satisfacción del huésped del Hotel Luna Nueva Colón 2023".

Siendo sustentado en sesión pública por el(los) autor(es): Mayra Estefany Cubas Reyes como requisito para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración Hotelera y de Turismo.

Terminada la sustentación, se procedió a la defensa del Informe de Tesis, etapa en que los miembros del Jurado de Tesis formularon sus inquietudes y preguntas de manera individual, las que fueron respondidas por el(los) sustentante(s).

Seguidamente, el Jurado solicitó el retiro de todos los asistentes y del (los) sustentante(s) de la sala virtual o física según sea el caso; el Jurado de Tesis determinó la calificación concedida a la sustentación del Informe de Tesis para la Obtención de Título Profesional, en términos de:

Aprobado (a) con el calificativo de 15 (Quinta) (nota en letra y número), levantándose la sesión a las 10:15 horas del mismo día. Se concluye el acto de sustentación, suscribiendo el acta.

Signature of Dra. Johanna Elena Santa Cruz Arévalo, Presidente

Signature of Mg. Raquel Silva Juárez, Secretario

Signature of Mg. Gretel Fiorella Willegas, Vocal

N°.	Descripción	Recomendar	
		SI	NO
1	Recomendar para presentar en eventos		
2	Recomendar para Publicación		
3	Recomendar para Patente		
4	Recomendar para Meritorio		
5	Recomendar para Laureado		

Código: IT- EPAHYT-025

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR	vi
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	10
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
Anexo 01: CUESTIONARIO	33
Anexo 02: TABLAS DE FRECUENCIAS	35
Anexo 03: TABULACIÓN DE RESULTADOS EL INSTRUMENTO	47
Anexo 04: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	53
Anexo 06: MATRIZ DE CONSISTENCIA	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra.....	10
Tabla 2. Cuadro de operacionalización de las variables	13
Tabla 3. Perfil del huésped según lugar de procedencia y sexo.....	14
Tabla 4. Perfil del huésped según lugar de procedencia y edad	16
Tabla 5. Prueba de fiabilidad	16
Tabla 6. Escala de Likert.....	17
Tabla 7. Rangos para calcular la fiabilidad usando Alfa de Cronbach	17
Tabla 8. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	18
Tabla 9. Correlación de Spearman de Calidad del Servicio y Satisfacción de los huéspedes	19
Tabla 10. Mostrar cómo la fiabilidad influye con la satisfacción del huésped en el Hotel Luna Nueva de Colán 2023.....	20
Tabla 11. Observar si la seguridad se relaciona con la satisfacción del huésped en el Hotel Luna Nueva de Colán 2023.....	21
Tabla 12. Especificar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del huésped en el Hotel Luna Nueva de Colán 2023.....	21
Tabla 13. Establecer la conexión que existe entre la dimensión empatía con la satisfacción del huésped en el Hotel Luna Nueva de Colán 2023.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Perfil del huésped según lugar de procedencia y sexo	14
Figura 2. Perfil del huésped según lugar de procedencia y edad	15

RESUMEN

La presente investigación titulada **“Relación entre calidad de servicio y satisfacción del huésped del Hotel Luna Nueva Colán 2023”**, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del huésped del Hotel Luna Nueva de Colán.

La presente investigación es de tipo aplicada, de temporalidad transversal no experimental, tiene un enfoque cuantitativo, por lo cual se aplicó un cuestionario y se empleó una metodología correlacional (Coeficiente de correlación de rangos de Spearman). La población promedio mensual es de 700 huéspedes y se determinó una muestra de 153 huéspedes, además en la presente investigación se ha utilizado el muestreo aleatorio simple.

Para determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del huésped, primero se aplicó el cuestionario debidamente validado por expertos, luego las respuestas fueron procesadas mediante Microsoft Excel para realizar el análisis estadístico descriptivo y análisis estadístico inferencial mediante el SPSS V.23, después de realizar la prueba de hipótesis mediante la prueba no paramétrica de Spearman se obtuvo como resultado $R^2 = 0.550$ con lo cual determinó que es significativa la relación entre calidad de servicio y satisfacción del huésped del Hotel Luna Nueva Colán, así mismo se concluyó que la fiabilidad ($R^2 = 0,322$), la seguridad ($R^2 = 0,397$), la capacidad de respuesta ($R^2 = 0,428$) y la empatía ($R^2 = 0.403$) tienen relación con la satisfacción del huésped.

Palabras claves: calidad, servicio, hotel, huésped, turistas

ABSTRACT

The main objective of this research, entitled "Relationship between service quality and guest satisfaction at Hotel Luna Nueva Colán 2023", was to determine the relationship between service quality and guest satisfaction at Hotel Luna Nueva de Colán.

This is an applied, non-experimental, cross-sectional research, with a quantitative approach, for which a questionnaire was applied and a correlational methodology was used (Spearman's rank correlation coefficient). The average monthly population is 700 guests and a sample of 153 guests was determined, and simple random sampling was used in this research.

To determine the relationship between service quality and guest satisfaction, first the questionnaire was applied, duly validated by experts, then the responses were processed using Microsoft Excel to perform the descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis using SPSS V.23, After performing the hypothesis test using Spearman's nonparametric test, the result obtained was $R^2 = 0.550$, which determined that the relationship between service quality and guest satisfaction at Hotel Luna Nueva Colán is significant. It was also concluded that reliability ($R^2 = 0.322$), security ($R^2 = 0.397$), responsiveness ($R^2 = 0.428$) and empathy ($R^2 = 0.403$) are related to guest satisfaction.

Keywords: quality, service, hotel, guest, tourists