

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN EL HOTEL “CENTENARIO” DE LA CIUDAD
DEL CUSCO, PERIODO 2016**

Tesis presentado por:

**Br. Silvia Liliana Saldivar Antúnez
de Mayolo**

Tesis para optar el Grado de Magíster
en Administración.

ASESOR:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

CUSCO – PERÚ

2017

Se halla una relación significativa entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, siendo esta relación positiva y alta, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (77.4%, $p\text{-value} = 0,001 < 0,05$). c) Se encuentra una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, cuya relación es positiva, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (97.1%, $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). d) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, resultado una relación positiva y alta, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (91.5%, $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). e) Se halla una relación significativa entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, con una relación positiva y alta, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (88.7%, $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). f) Existe una relación significativa entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, siendo tal relación positiva y alta, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (89.3%, $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$).

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, hotel.