

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR
HOTELERO DEL DISTRITO DE OLLANTAYTAMBO PROVINCIA DE
URUBAMBA – CUSCO, PERIODO 2016 – 2017**

Tesis presentada por:

Mgt. María Jesús Olazábal Castillo

para optar al grado académico de Doctor en
Administración.

Asesor:

Dr. Raúl Abarca Astete

CUSCO – PERÚ

2021

RESUMEN

El presente trabajo tuvo por objetivo describir la relación de la gestión de servicio con la satisfacción del cliente en el sector hotelero en el Distrito de Ollantaytambo, Provincia de Urubamba, Cusco; periodo 2016-2017. La muestra de estudio del presente trabajo estuvo conformada por los gerentes de 33 establecimientos de hospedaje, y 246 turistas (clientes) que se hospedaron en los mismos; la metodología del estudio corresponde a un estudio cuantitativo alcance descriptivo correlacional diseño no experimental de corte transversal.

Las evidencias aportadas permiten llegar a las siguientes conclusiones: El estudio determinó que, si existe una correlación positiva entre las variables Gestión del Servicio y Satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.933 y la ecuación de la regresión lineal simple es: Satisfacción del cliente = $0.5 + 0.89$ Gestión del servicio.

La Gestión de Servicio en el sector hotelero del Distrito de Ollantaytambo, desde la percepción de los responsables obtuvo la media aritmética general de 3,48, que de acuerdo con la interpretación que se realiza, la gestión de servicio es calificada como regular.

La percepción de la Satisfacción de los Clientes es valorada de forma mayoritaria como a veces, lo cual indica que los clientes están regularmente satisfechos con la prestación del servicio de hospedaje, por lo que es importante trabajar en el aspecto de que los gerentes deben conocer de mejor manera los instrumentos de gestión para poder ofrecer un mejor servicio y lograr la satisfacción del cliente que utiliza los establecimientos de hospedaje en el distrito de Ollantaytambo.

Palabras clave: Gestión de servicios. Satisfacción del cliente