

Fecha: 03/02/2023

A) DATOS DEL AUTOR:	
NOMBRES Y APELLIDOS (Como aparece en el Documento Nacional de Identidad)	Sayuri Yasmin Carrillo Poma

DNI	47792233	PASAPORTE	
CARNE DE EXTRANJERÍA			

GRADO ACADÉMICO (Indicar con una x)	Doctor		Maestría		Título de segunda especialidad		Título Profesional	X
	Bachiller							

FACULTAD/CARRERA/ ESCUELA O PROGRAMA	Facultad de Ingeniería y Negocios EAP de Negocios y Competitividad Carrera Profesional de Administración en Turismo y Hotelería
PAÍS	Perú

CORREO ELECTRÓNICO	scarrillo129@gmail.com
TELEFONO	945251194

B) DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:	
TÍTULO DE TRABAJO (INGLÉS)	The quality of service and its impact on customer satisfaction in a three-star hotel, Lima 2022
TÍTULO DE TRABAJO (SI FUERA OTRO IDIOMA)	
TÍTULO DEL TRABAJO (CASTELLANO)	La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en un hotel de tres estrellas, Lima 2022
DECLARA QUE SU TRABAJO ES ORIGINAL	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE SIMILITUD (según software de originalidad)¹	09%

¹ En concordancia con los lineamientos del Procedimiento para la Aplicación del Software Detector de Similitudes en Trabajos y Proyectos de Investigación UPNW-EES-PRC -001.

ÁREA DE CONOCIMIENTO (Indicar con una X)	Humanidades		Ciencias Naturales		Ciencias Médicas y de Salud	
	Ingeniería y Tecnología		Ciencias Agrícolas		Ciencias Sociales	X
TIPO DE TRABAJO	Tesis	X	<i>Paper</i>		Disertación	
	Trabajo de fin de grado		Trabajo de fin de master		Otros (especificar)	

OBJETIVO DEL TRABAJO (Castellano)	Identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un hotel de tres estrellas, Lima 2022
OBJETIVO DEL TRABAJO (Inglés)	Identify the relationship between service quality and customer satisfaction in a three-star hotel, Lima 2022
RESUMEN DEL TRABAJO (Máximo 200 palabras y en castellano)	<p>El objetivo fue identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un hotel de tres estrellas, Lima 2022. La muestra estuvo conformada por 112 clientes, a quienes se les aplicó el cuestionario basado en las escalas de SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985), para medir la calidad de servicio y dimensiones. Por otro lado, para medir la satisfacción del cliente aplicaron el cuestionario basado en los elementos de satisfacción de (Kotler y Keller, 2012)</p> <p>En cuanto a los resultados descriptivos, la mayoría de los encuestados que representan el 41,96 % estuvieron de acuerdo con la calidad del servicio que percibieron del hotel, mientras que, en cuanto a la satisfacción, el 48,21 % de las personas ni estuvo de acuerdo ni en desacuerdo. Así mismo, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman indicando una relación moderadamente positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ($r=0,615$, $p<0,05$). Finalmente, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Es decir, cuanto mayor sea la calidad del servicio, mayor será la satisfacción del cliente.</p>
PALABRAS CLAVES (Mínimo 3 y Máximo 7)	Calidad de servicio, satisfacción del cliente, hotel y expectativas.

C) PUBLICACIÓN DE SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL RENATI DE LA SUNEDU				
TIPOS DE ACCESO A SU INVESTIGACIÓN (Indicar con una X)	Acceso Abierto ²	x	Acceso Restringido	
	Con periodo de embargo (incluir fecha de fin de embargo)		Condición cerrada	

JUSTIFICACIÓN (En caso eligió la opción de embargo, restringida o condición cerrada)	
--	--

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales los datos personales que se proporcionan serán utilizados y/o tratados por la Universidad (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para actualización y data de egresados, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad de la Universidad.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que la Universidad podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

El declarante podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de la mesa de parte administrativa.



Sayuri Yasmin Carrillo Poma
 DNI N° 47792233

² **Acceso abierto:** Será público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio. **Acceso restringido:** sólo permitirá ver el registro del metadato con información básica, más no al texto completo.