



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL
LOS FICUS CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.**

Autor(es):

Bach. García Guevara Jossyp Penina.

Bach. Sirlopú Mejia Laura Marilyn.

Asesor:

Mg. Castañeda Gonzales Jaime Laramie

Línea de investigación:

Investigación de Mercados y Marketing

Pimentel – Perú

2016

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el hostel Los Ficus Chiclayo, cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio que ofrece a sus clientes.

Se realizó una investigación de tipo Descriptivo - Correlacional, la cual describe la problemática que existe en el Hostal Los Ficus y porque se determinará el grado de relación que existe entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio.

La técnica utilizada fue la encuesta la cual se aplicó para la obtención información. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, a través de este se realizó una serie de preguntas para las dos variables y cuestionarios validados por los docentes para determinar el grado de satisfacción. El instrumento fue aplicado a la muestra la cual estuvo conformada por 260 clientes del hostel Los Ficus.

Dentro de los resultados que se obtuvieron se identificó que la dimensión elementos tangibles es la que más afecta debido a la baja conformidad de un 40% por parte de los clientes al no percibir una apariencia moderna de las instalaciones, equipos, materiales y por último el aspecto de los empleados no son de su agrado.

Con respecto al nivel de satisfacción del cliente en el Hostal Los Ficus, se diagnosticó que es un nivel medio debido a la poca conformidad de un 55% por parte de los clientes debido a que la percepción que obtuvieron del servicio del hostel.

Esta investigación se concluye con realizar una propuesta de estrategias de mejora de calidad de servicio.

PALABRAS CLAVES: Calidad, Servicio, Satisfacción, Cliente, Percepción.