



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Administración

TESIS

**EXPECTATIVAS DEL CLIENTE Y LA
SATISFACCION EN LA ATENCION DE LA
DISCOTECA FREE DANCE-JAYANCA**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR(ES):

Bach. ÁVILA GARCÍA VICTOR ALBERTO

Pimentel, 10 de Diciembre del 2015

RESUMEN

La presente tesis tiene por objetivo principal determinar la relación entre las expectativas de los clientes y la satisfacción en la atención de la Discoteca Free Dance-Jayanca 2015.- Esta empresa se dedica al rubro de diversión y esparcimiento nocturno brindando servicio y atención a todos los clientes que asisten cada fin de semana para pasar momentos de distracción y relajamiento; La discoteca Free Dance brinda atención los días sábados y domingos, en horarios de 9:00 PM – 4:30 AM.

Esta investigación es de tipo Descriptiva-Correlacional, con un diseño no experimental transversal porque permitió dar a conocer y analizar las causas del porque se produce dicho fenómeno en dicho lugar y determinar el grado o nivel de relación entre ambas variables.- La muestra estuvo conformada por 97 sujetos, los cuales cuentan con diferentes características como sexo, edad, lugar de procedencia y promedio de asistencia a la Discoteca Free Dance.- El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 18 preguntas realizadas a los asistentes con el objetivo de conocer las expectativas de los clientes y su relación con la satisfacción en la atención de la Discoteca Free Dance-Jayanca.- Con el análisis e interpretación de los resultados se pudo comprobar que existe una relación entre las expectativas del cliente y la satisfacción en la atención de la Discoteca Free Dance- Jayanca, se determinó aplicando el método de correlación de Pearson.