

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administracion Hotelera y Turismo



"CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE
HOTEL COSTA DEL INKA NUEVO CHIMBOTE - 2017"

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Hotelera y Turismo

Elaborado por :

RAMOS CORAL INGRID TATIANA

CHIMBOTE

2017

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo en el Hotel de tres estrellas “Costa del Inka en Nuevo Chimbote, 2017; teniendo como propósito determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes. Para lo cual se utilizó el tipo de investigación descriptivo correlacional, de diseño No experimental de corte transversal, ya que se describió el comportamiento de las variables de estudio sin influir sobre ellas, además las recolecciones de datos tuvieron lugar en un momento de tiempo determinado. La población estuvo integrada por 120 clientes habituales del hotel, mientras que la muestra fue de 92 clientes habituales. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que sí existe relación entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del cliente, tal como se observa en los resultados de la aplicación de la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado, que nos da un valor menor que alfa (0.05).