

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



**La calidad del servicio en la fidelización del cliente del Hostal La Caleta -
Nuevo Chimbote**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

LOPEZ RODRIGUEZ CARMEN DAYANIRA

CHIMBOTE

2016

Resumen

El presente trabajo de investigación sobre, "La calidad del servicio en la fidelización del cliente del hostel "La Caleta" - Nuevo Chimbote". Tiene como propósito: Determinar cómo la calidad del servicio influye en la fidelización del cliente del hostel "La Caleta" - Nuevo Chimbote. La metodología de investigación es No experimental, de corte transversal, descriptivo relacional. Los Resultados esperados son: Evaluar el nivel de calidad de servicio, determinar el nivel de fidelización y asociar la calidad del servicio al cliente del Hostel "La Caleta". Se obtuvo que el 59 % considera que la atención del personal es rápida, el 15.2 % están totalmente de acuerdo con la atención del personal, el 8.8 % están indeciso, el 7.4% en desacuerdo y el 4.7 % están totalmente en desacuerdo, esto contribuye a mejorar el contacto directo con el cliente, ya que es de suma importancia para satisfacer las necesidades de los clientes, conforme a esos resultados podemos observar que hay una asociación con la calidad de servicio y fidelización, también se da a entender que el desempeño positivo de los trabajadores ayudara a tener más clientes. La muestra fue de 217 clientes y los resultados obtenidos en la investigación nos permitieron apreciar la relación de la calidad de servicio y la fidelización de los clientes con lo cual obtuvo que el 49.8% seguirán frecuentando al Hostel la Caleta, el 43.8 % tal vez y el 6.5 no utilizarán el servicio.