

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE
DEL HOTEL TARTAR-CAJAMARCA - 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



Autoras:

Maria Nelly Vargas Leiva De Vargas

Leydy Julissa Castro Tolentino

Asesor:

Mg. Lic. Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2019

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	33
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 confiabilidad	31
Tabla2 Estadístico de fiabilidad	31
Tabla 3 Grado de relación según coeficiente de correlación	32
Tabla 4 Correlación entre las dimensiones de la calidad de servicio	33
Tabla 5 Correlación entre las dimensiones de la fidelización	34
Tabla 6 Relación entre calidad de servicio y fidelización del cliente	35

RESUMEN

La calidad del servicio en una empresa turística es un factor primordial para el éxito de la organización y debe ser concebida en función de las necesidades y deseos de los clientes para lograr tenerlos satisfechos y lograr posteriormente que estos puedan regresar nuevamente a la empresa y también recomendarla es por ello que la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y fidelización del cliente del Hotel Tartar – Cajamarca, 2018, se ha considerado una muestra de 35 clientes que acuden frecuentemente al Hotel, la investigación es de alcance correlacional, de diseño no experimental y de acuerdo a la temporalidad de corte transversal, se utilizó la prueba Rho de Sperman para contrastar la hipótesis llegando a la siguiente conclusión que existe una correlación positiva media, dado que el valor de p es menor de 0.05 con una correlación de 0.352, lo que indica una relación real, por lo que la empresa debe seguir mejorando la calidad del servicio para poder contar con clientes totalmente satisfechos.

Palabras clave: *Calidad de Servicio, fidelización de cliente, hoteles*

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alcaide, B., Almendros, P., & Aragoncillo, C. (2010). Exploiting [2+ 2] cycloaddition chemistry: achievements with allenes. *Chemical Society Reviews*, 39(2), 783-816.
- Barrantes Vilca, C. M. (2017). *Calidad De Servicio Y Fidelización De Clientes De La Empresa Gambaru SAC*.
- Benitez, J. (2010). *La calidad del servicio en la industria hotelera. Universidad de las Palmas de Gran Canaria*. Retrieved from http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5516/1/0628694_00000_0000.pdf
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Universidad Jaume*. Retrieved from <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Cruz medina, I. R. (2013). *Importancia del servicio al cliente*. 82, 36. Retrieved from file:///H:/informacion recuperada de tesis/importancia de calidad de servicio - Pacioli82.pdf.
- Díaz, S. D. F. (2009). *Investigación empírica en contabilidad de gestión, estrategia para el estudio de los costos de calidad en las organizaciones. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 15(2), 165-181.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de Medición. INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*, 15, 18. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gómez, D. (2013). *Lealtad , satisfacción y rendimiento académico en los estudiantes de la UASLP-UAMZM*. *Sophia*, 9, 11–25.
- Gonzáles, R. (2014). *Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Universidad de Valladolid*. Retrieved from <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/6001/1/TFG-N.95.pdf>.
- García Trávez, K. M. (2013). *La calidad del servicio y la fidelización del cliente de la Estación de servicio el Terminal de la Ciudad Latacunga (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperada de: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5888/1/63%20MKT.pdf*
- Guzmán Enríquez, P. N. (2013). *Calidad del Servicio y su influencia en la*

fidelización de los clientes del Hotel Titanic (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperada de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6091/1/89%20MKT.pdf>

ISO. (2015). GESTIÓN DE CALIDAD. Retrieved from http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm

Landa, O. (2015). La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. Universidad Enrique Guzmán y Valle. Retrieved from http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_A_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS_DE_LAS_ENTIDADES_PRESTADORAS_DE_SALUD_3_.

Martinez, A. (2006). Calidad de servicio. Martinez, Armando.

Morales Malpartida, R. (2017). Calidad de servicio y fidelización de clientes en el Mercado Modelo de Huánuco.

Mesa, D. (2006). La confiabilidad, la disponibilidad y la mantenibilidad, disciplinas modernas aplicadas al mantenimiento. *Scientia Et Technica*, XII(30), 155–160.

Moreno, J. (2012). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la caña de don parce. Universidad de piura. Retrieved from http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=1.

Perez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2013. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf.

Quiróa, D. (2014). Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos. Universidad Rafael Landívar.

Roncagli, M. (2011). La calidad total en organizaciones y entornos complejos. Universidad Autónoma de Madrid. Retrieved from https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9300/48695_silva_maranhao_roncagli.pdf?sequence=1

- Ruiz, M. (2012). Validación y confiabilidad de la investigación. Eumed.net. Retrieved from http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/validacion_confiabilidad.html
- Sampieri, R. H. (2010). Metodología de la investigación 5ta edición. (M.-H. E. S. A. DE C.V., Ed.) (5ta ed.). México.
- Teves, C. F. (2015). “La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: museo san francisco de lima.” Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4485/1/Farfan_tc.pdf
- Tupac, V. (2015). “evaluación de la calidad del servicio del ‘hotel atton-san isidro’ de la ciudad de lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015.” Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Retrieved from http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2015/32/20/082_302/20150720121252.pdf
- Diaz, Y. (2009). Principales concepciones y enfoques teóricos-metodológicos sobre calidad: necesidad del estudio y aplicación de marketing. Cuba.
- Torres, M. (2015) Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. “Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado” Retrieved from http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Zavala Berrospi, Á. V., & Gutierrez Escalante, C. D. (2018). La calidad de servicio para la fidelización del cliente que acude al Hotel Oro Verde, 2017.