

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



UCV

**UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN EL HOSTAL LA CASONA DE BUENOS AIRES-
NUEVO CHIMBOTE”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CLARA VERÓNICA VERA PICHEN

ASESOR:

DR. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

NUEVO CHIMBOTE - PERÚ

2013

Dedicatoria:

A mi Padre Celestial y mi Madre María, que son luz en mi camino y mi fortaleza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, Elisa y Domingo.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis Hermanos: Nancy, Oscar, Miguel, Vanesa y Jerson.

Por ser mis ejemplos y de quienes aprendí, que lo mejor es seguir lo que a uno le gusta para servir en esta vida.

A mi profesor Dr. José Linares Cazola

Por su gran apoyo y motivación para la culminación del informe de tesis que contribuirá a mi formación profesional.

Al personal del Hostal "La Casona de Buenos Aires": Luis Alberto, Franci y Sra. Isabel.

Por haberme ayudado a realizar este informe.

Finalmente, aquellos que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración del informe.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: "Calidad de Servicio y su Incidencia en la Satisfacción del Cliente en el Hostal La Casona de Buenos Aires - Nuevo Chimbote – 2013", con el objeto de optar el grado de: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar la calidad del servicio en el hostal en mención.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la carrera universitaria, en especial al asesor por brindarme su incondicional apoyo.

Clara Verónica Vera Pichén

CARÁTULA

Páginas preliminares

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv

1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1.1. Realidad problemática.....	17
1.1.2. Formulación del problema.....	24
1.1.3. Justificación.....	24
1.1.4. Antecedentes.....	25
1.1.5. Objetivos.....	51
1.1.5.1. General.....	51
1.1.5.2. Especifico.....	51
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	52
1.2.1. Marco teórico.....	52
1.2.1.1. Calidad de Servicio.....	52
A. Historia de la Calidad.....	52
B. Definiciones de Calidad.....	55
C. Dimensiones de la Calidad.....	56
D. Servicio como un Sistema y Proceso.....	59
E. Administración de Servicio.....	62
F. Gestión del Servicios.....	64
G. Servicio al Cliente.....	66
H. Elementos del Servicio.....	68
I. Calidad de Servicio.....	70

1.2.1.2. Satisfacción del Cliente.....	73
A. Satisfacción.....	73
B. Percepción.....	74
C. Expectativas.....	76
D. Escala de Servqual.....	78
E. Gap Analysis.....	79
1.2.2 Marco Conceptual.....	81
2. MARCO METODOLÓGICO.....	83
2.1. Hipótesis.....	83
2.2. Variables.....	83
2.2.1. Definición conceptual.....	83
2.2.2. Definición operacional.....	84
2.3. Metodología.....	84
2.3.1. Tipos de estudio.....	84
2.3.2. Diseño.....	85
2.4. Población y muestra.....	85
2.5. Método de investigación.....	86
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	87
2.7. Métodos de análisis de datos.....	94
3. RESULTADOS.....	95
4. DISCUSIÓN.....	191
5. CONCLUSIONES.....	197
6. SUGERENCIAS.....	198
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	199
8. ANEXOS.....	206

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1	Distribución de los clientes según el género.....	95
Tabla N° 3.2	Distribución de los huéspedes según el edad.....	97
Tabla N° 3.3	Distribución de los huéspedes según la ciudad de origen.....	99
Tabla N° 3.4	Distribución de los huéspedes según motivo de viaje.....	101
Tabla N° 3.5	Distribución de los huéspedes según la frecuencia a la que asiste al establecimiento.....	103
Tabla N° 3.6	Distribución de los huéspedes según el personal le muestra amabilidad al momento de atenderlo.....	105
Tabla N° 3.7	Distribución de los huéspedes según la según se sentirán seguro al dejar sus pertenencias en la habitación.....	107
Tabla N° 3.8	Distribución de los huéspedes según el personal presenta los conocimientos suficientes para responder sus preguntas.....	109
Tabla N° 3.9	Distribución de los huéspedes según su consideración del comportamiento del personal inspirará confianza.....	111
Tabla N° 3.10	Distribución de los huéspedes según en el hostel se brindará una atención personalizada.....	113
Tabla N° 3.11	Distribución de los huéspedes según su consideración de comodidad del ambiente del hostel.....	115
Tabla N° 3.12	Distribución de los huéspedes según el personal le ayudará a resolver problemas relacionados con el servicio que se le prestará.....	117
Tabla N° 3.13	Distribución de los huéspedes según la consideración de la eficiencia del servicio prestado.....	119
Tabla N° 3.14	Distribución de los huéspedes según su consideración de la comodidad de las habitaciones.....	121
Tabla N° 3.15	Distribución de los huéspedes según la implementación de las habitaciones.....	123
Tabla N° 3.16	Distribución de los huéspedes según la presentación del personal.....	125
Tabla N° 3.17	Distribución de los huéspedes según la correspondencia precio	

	- calidad.....	127
Tabla N° 3.18	Distribución de los huéspedes según la satisfacción que sentirán por la calidad de atención y los productos brindados.....	129
Tabla N° 3.19	Distribución de los huéspedes según la calificación cualitativa al hostel.....	131
Tabla N° 3.20	Distribución de los huéspedes según la calificación cuantitativa que le pondrían al hostel.....	133
Tabla N° 3.21	Distribución de los huéspedes según si estaría dispuesto (a) a retornar.....	135
Tabla N° 3.22	Distribución de los huéspedes según si estaría dispuesto (a) a recomendar.....	137
Tabla N° 3.23	Distribución de los huéspedes según lo que más le gustará del hostel.....	139
Tabla N° 3.24	Distribución de los huéspedes según lo que no le gustará del hostel.....	141
Tabla N° 3.25	Distribución de los huéspedes según el personal le mostró amabilidad al momento de atenderlo.....	143
Tabla N° 3.26	Distribución de los huéspedes según se sintió seguro al dejar sus pertenencias en la habitación.....	145
Tabla N° 3.27	Distribución de los huéspedes según el personal presentó los conocimientos suficientes para responder sus preguntas.....	147
Tabla N° 3.28	Distribución de los huéspedes según la consideración del comportamiento del personal inspiró confianza.....	149
Tabla N° 3.29	Distribución de los huéspedes según en el hostel se brindó una atención personalizada.....	151
Tabla N° 3.30	Distribución de los huéspedes según su consideración de comodidad del ambiente del hostel.....	153
Tabla N° 3.31	Distribución de los huéspedes según el personal le ayudó a resolver problemas relacionados con el servicio que se le prestará.....	155

Tabla N° 3.32	Distribución de los huéspedes según la consideración de la eficiencia del servicio prestado.....	157
Tabla N° 3.33	Distribución de los huéspedes según su consideración de la comodidad de las habitaciones.....	159
Tabla N° 3.34	Distribución de los huéspedes según la implementación de las habitaciones.....	161
Tabla N° 3.35	Distribución de los huéspedes según la presentación del personal.....	163
Tabla N° 3.36	Distribución de los huéspedes según la correspondencia precio – calidad.....	165
Tabla N° 3.37	Distribución de los huéspedes según la satisfacción que sintió por la calidad de atención y los productos brindados.....	167
Tabla N° 3.38	Distribución de los huéspedes según la calificación cualitativa al hostel.....	169
Tabla N° 3.39	Distribución de los huéspedes según la calificación cuantitativa que le pondrían al hostel.....	171
Tabla N° 3.40	Distribución de los huéspedes según si estará dispuesto (a) a retornar.....	173
Tabla N° 3.41	Distribución de los huéspedes según si estará dispuesto (a) a recomendar.....	175
Tabla N° 3.42	Distribución de los huéspedes según lo que más le gustó del hostel.....	177
Tabla N° 3.43	Distribución de los huéspedes según lo que no le gustó del hostel.....	179
Tabla N° 3.44	Calidad Esperada- Calidad Percibida.....	181
Tabla Cruzada	Expectativa*Percepción.....	185

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 3.1	Distribución de los clientes según el género.....	95
Gráfico N° 3.2	Distribución de los huéspedes según el edad.....	97
Gráfico N° 3.3	Distribución de los huéspedes según la ciudad de origen.....	100
Gráfico N° 3.4	Distribución de los huéspedes según motivo de viaje.....	101
Gráfico N° 3.5	Distribución de los huéspedes según la frecuencia a la que asiste al establecimiento.....	103
Gráfico N° 3.6	¿Cree usted que el personal del Hostal le mostrará amabilidad al momento de atenderlo?.....	105
Gráfico N° 3.7	¿Usted se sentirá seguro al dejar sus pertenencias en la habitación del hostel?.....	107
Gráfico N° 3.8	¿Cree usted que el personal del hostel tendrá los conocimientos suficientes para responder sus preguntas?.....	109
Gráfico N° 3.9	¿Cree usted que el comportamiento del personal le inspirará confianza?.....	111
Gráfico N° 3.10	¿Cree usted que el hostel le brindará una atención personalizada?.....	113
Gráfico N° 3.11	¿Usted cree que el ambiente que tiene el hostel será cómodo?.....	115
Gráfico N° 3.12	¿Cree usted que el personal del hostel le ayudará a resolver problemas relacionados con el servicio prestado?.....	117
Gráfico N° 3.13	¿Usted espera que los servicios prestados se brindará siempre de manera muy eficiente?.....	119
Gráfico N° 3.14	¿Cómo cree usted que son las habitaciones brindan para el servicio el hostel?.....	121
Gráfico N° 3.15	¿Cómo cree usted que serán las habitaciones con respecto a la implementación (Televisión, ropero, agua caliente, ventilador, etc.)?.....	123
Gráfico N° 3.16	¿Cree usted que la presentación del personal del hostel será la más adecuada?.....	125

Gráfico N° 3.17	¿Considera usted que el precio de los servicios corresponderá a la calidad que recibirá en el hostel?.....	127
Gráfico N° 3.18	¿Cree usted que la calidad de atención y los productos que le brindará el hostel lo harán sentir satisfecho?.....	129
Gráfico N° 3.19	¿Bajo opinión previa que calificación le pondría al hostel; según el servicio que espera recibir?.....	131
Gráfico N° 3.20	Cómo calificará en términos generales el establecimiento en una escala de 0 a 10.....	133
Gráfico N° 3.21	Según su evaluación ¿Estará dispuesto (a) a retornar?.....	135
Gráfico N° 3.22	Según su evaluación ¿Estará dispuesto (a) a recomendar?.....	137
Gráfico N° 3.23	Qué cree usted que más le agradará del hostel?.....	140
Gráfico N° 3.24	Qué cree usted que no le agradará del hostel?.....	141
Gráfico N° 3.25	¿El personal del Hostel mostró amabilidad al momento de atenderlo?.....	143
Gráfico N° 3.26	¿Se sintió seguro al dejar sus pertenencias en la habitación del hostel?.....	145
Gráfico N° 3.27	¿El personal del hostel presenta los conocimientos suficientes para responder sus preguntas?.....	147
Gráfico N° 3.28	¿El comportamiento del personal le inspiró confianza?.....	149
Gráfico N° 3.29	¿El hostel le ha brindado una atención personalizada?.....	151
Gráfico N° 3.30	¿El ambiente del hostel fue cómodo?.....	153
Gráfico N° 3.31	¿El personal de hostel le ayudó a resolver problemas relacionados con el servicio prestado?.....	155
Gráfico N° 3.32	¿Los servicios prestados fueron eficientes siempre?.....	157
Gráfico N° 3.33	¿Para usted cómo fueron las habitaciones que brindan para el servicio el hostel?.....	159
Gráfico N° 3.34	¿Cómo fue la habitación con respecto a la implementación (Televisión, intercomunicador, agua caliente, ventilador, etc.)?.....	161
Gráfico N° 3.35	¿Le pareció adecuada la presentación del personal del hostel?.....	163
Gráfico N° 3.36	¿Considera que el precio que ha pagado corresponde a la calidad del servicio que ha recibido?.....	165
Gráfico N° 3.37	¿En término generales se sintió satisfecho con la calidad de	

	atención y lo productos que le brindó el hostel?.....	167
Gráfico N° 3.38	¿Cómo califica usted la atención y servicio brindado en el hostel?.....	169
Gráfico N° 3.39	Cómo califica usted en términos generales el establecimiento en una escala de 0 a 10.....	171
Gráfico N° 3.40	¿Estará dispuesto (a) a retornar?.....	173
Gráfico N° 3.41	¿Estará dispuesto (a) a recomendar?.....	175
Gráfico N° 3.42	Marque lo que más le agradó del hostel.....	178
Gráfico N° 3.43	Marque lo que no le agradó del hostel.....	179
Gráfico N° 3.44	Brecha entre la expectativa y lo percibido.....	184
Gráfico N° 3.45	Brecha de cada pregunta.....	184

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido como propósito, analizar la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el Hostal La Casona de Buenos Aires-Nuevo Chimbote – 2013. El estudio resalta que uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio es la satisfacción del cliente, es por este motivo, la importancia que las organización conozcan los beneficios de este indicador.

La muestra de estudio estuvo constituida por 85 huéspedes; utilizando para la recolección de datos la técnica de encuesta mediante la aplicación del instrumento el cuestionario, para saber cuan satisfechos se sienten con el servicio recibido.

En la investigación se ha utilizado el tipo de estudio descriptivo-correlacional y para determinar la incidencia entre calidad de servicio y satisfacción del cliente se ha utilizado la prueba estadística "Chi Cuadrada".

Los datos obtenidos fueron procesados utilizando el programa SPSS V20, especializado de estadística en los niveles: descriptivo e inferencial.

Se concluyó según los resultados y la contrastación de las hipótesis que, "Sí existe incidencia significativa de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hostal La Casona De Buenos Aires-Nuevo Chimbote – 2013". Por lo tanto se aprueba la hipótesis de investigación o trabajo.

Palabras claves: Calidad del servicio, satisfacción, organización.

ABSTRACT

The present research work has been for the purpose, analyzing service quality and its impact on customer satisfaction in the Hostal La Casona De Buenos Aires-New Chimbote - 2013. The study highlights that one of the main indicators of the quality of a service is customer satisfaction, for this reason, the importance of the organization understand the benefits of this indicator.

The study sample consisted of 85 guests, using data collection survey technique by applying the questionnaire instrument, to know how satisfied they are with the service received.

The research used the type of descriptive correlational study to determine the incidence between service quality and customer satisfaction has used the statistical test "Chi Square".

The data were processed using SPSS V20 statistical specialized levels: descriptive and inferential.

It was concluded based on the results and the testing of hypotheses, "Yes there is significant impact of service quality on customer satisfaction Hostal La Casona De Buenos Aires-New Chimbote - 2013". Therefore approving the research hypothesis or work.

Keywords: Quality of service, satisfaction, organization.