

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO Y LA RETENCIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOTEL COSTA DEL SOL SEDE PIZARRO
TRUJILLO 2019

Línea de Investigación:

Marketing

Autores:

Br. Bardales Mostacero Johayra Martha

Br. Neumann Bazo Heinz

Asesor:

Dr. Vilca Tantapoma Manuel Eduardo

TRUJILLO, PERÚ

2019

Fecha de Sustentación: