

UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo

Escuela Profesional de Administración Hotelera y de Turismo



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
TURISMO**

**TÍTULO: “Calidad del servicio hotelero: caso Hotel Sol
de Piura, 2021”**

Autora: Rosmery Jesus Jimenez Velasquez

Asesora: Mg. Luz Arelis Moreno Quispe

Registro: IT - EPAHYT-005

Sullana – Perú

2022

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar la calidad de servicio que brinda el hotel Sol de Piura y las expectativas de los clientes respecto a cada uno de los atributos de la empresa. La metodología de la tesis fue basada en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con un diseño no experimental. Se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario Hotelqual. Se consideró una población de 2000 huéspedes y de esta se tomó una muestra de 322 clientes que se hospedaron en el hotel y como resultado se identificó que en la dimensión organización, el 53.1% de los huéspedes mostraron estar totalmente de acuerdo que el hotel prestó el servicio según las condiciones solicitadas, asimismo fueron eficaces en la solución de problemas y los servicios fueron rápidos. En la dimensión de instalaciones se identificó que el 62.4% de los huéspedes señalaron estar de acuerdo que el hotel se encontró en buen estado y que las instalaciones son agradables, limpias y seguras. En la dimensión personal, el 51.9% indicó estar totalmente de acuerdo que, los trabajadores se encontraron presentables, el personal es de confianza y brinda ayuda cuando el cliente lo requiere. El trabajo de investigación concluyó que los huéspedes están satisfechos después de haber ocupado el servicio.

Palabras claves: Hotel, calidad de servicio, organización, instalaciones y personal.

Abstract

The objective of the research was to analyze the quality of service provided by the Sol de Piura hotel and the expectations of customers regarding each of the company's attributes. The methodology of the thesis was based on a quantitative, descriptive approach with a non-experimental design. The survey was used as a technique and the Hotelqual questionnaire as an instrument. A population of 2000 guests was considered and from this a sample of 322 clients who stayed at the hotel was taken and as a result it was identified that in the organization dimension, 53.1% of the guests fully agreed that the hotel provided the service according to the requested conditions, they were also effective in solving problems and the services were fast. In the facilities dimension, it was identified that 62.4% of the guests agreed that the hotel was in good condition and that the facilities are pleasant, clean and safe. In the personal dimension, 51.9% indicated that they totally agree that the workers were presentable, the staff is trustworthy and provides help when the client requires it. The research work concluded that guests are satisfied after having used the service.

Keywords: Hotel, service quality, organization, facilities and staff.