



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA
Facultad de Administración Hotelera y Turismo
Escuela Profesional de Administración Hotelera y Turismo

Tesis para Obtener el Grado Académico de Bachiller en
ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE TURISMO

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DE ALOJAMIENTO EN TERRITORIOS PERUANOS,
2012-2019**

Autor:

Karla Isabel Alarcón Linares

Tutora:

Mg. Luz Arelis Moreno Quispe

Línea de Investigación:

Gestión Sostenible de las Empresas

Sullana, Perú 2019

RESUMEN

La calidad de servicio de los alojamientos desde el punto de vista del huésped, al adquirir los servicios brindados, es uno de los puntos más importantes para llegar a analizar; cuáles son sus necesidades y deseos, a través de este análisis se puede ver si se ha logrado sobrepasar sus expectativas, teniendo como resultado una satisfacción positiva o negativa por parte del cliente hacia el hotel u hospedaje.

El modelo más aplicado a través de las investigaciones observadas es el SERVQUAL, en este se obtuvo como resultados el 41,7%, este dato nos sirve para obtener la medición de las dimensiones determinantes del servicio de calidad mediante interrogantes, tomando por la empresa hotelera hacia el cliente, el mismo que conlleva a un cambio; esto constituye el objetivo principal de este trabajo, el cual es, revisar la literatura referida a el análisis de la calidad de los servicios de alojamiento en territorios peruanos, 2012 – 2019. Los principales resultados obtenidos durante la recopilación de información fueron a través de los gráficos tiene una evidencia que el 22,2% de las investigaciones en la técnica de recojo de información, los autores aplican más la técnica de encuesta, consiguiendo la medición de la calidad del servicio a través de los clientes.

Palabras clave: Calidad, Percepción, Hoteles, Calidad de Servicio, Servicios.

ABSTRACT

The quality of service of the accommodations from the point of view of the guest, when acquiring the services provided, is one of the most important points to analyze; what are their needs and desires, through this analysis you can see if you have managed to exceed their expectations, resulting in a positive or negative satisfaction on the part of the customer to the hotel or lodging.

The most applied model through the observed research is the SERVQUAL, in this was obtained as results 41.7%, this data serves us to obtain the measurement of the determining dimensions of the quality service through questions, taken by the hotel company towards the customer, the same that leads to a change; this constitutes the main objective of this work, which is, to review the literature referred to the analysis of the quality of accommodation services in Peruvian territories, 2012 - 2019.

The main results obtained during the collection of information were through the graphs has an evidence that 22.2% of the research in the information collection technique, the authors apply more the survey technique, getting the measurement of the quality of service through the customers.

Key words: Quality, Perception, Hotels, Service Quality, Services.