

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Calidad de servicio de los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciada en
Administración

Autora

Cueva Tarazona, Cynthia

Asesor

Torres Reyes, Roger Robert
Código ORCID: 0000-0003-4792-4035

Huaraz – Perú

2022

1. **PALABRAS CLAVE:**

TEMA:	CALIDAD DE SERVICIO
ESPECIALIDAD:	ADMINISTRACION

KEY WORDS:

THEME:	QUALITY OF SERVICE
SPECIALTY:	ADMINISTRATION

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Según Código OCDE

Línea de Investigación	OCDE			Sub-líneas o Campos de Investigación
	Área	Sub Área	Disciplina	
Gestión del Talento Humano	5. Ciencias Sociales	5.2. Economía y Negocios	Negocios y Management	Gestión de Personas

2. TITULO

Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz

3. RESUMEN:

Esta investigación tuvo como neutral estudiar la particularidad de las actividades comerciales prestados por un conjunto de albergues emplazados en la localidad de Huaraz, jurisdicción de Ancash, que pertenecen a la clasificación de tres estrellas. Existiendo el periplo una de las prontitudes con contingencias de progreso tremendamente significativos en la Región y, en específico, la localidad de Huaraz, su capital, que agrupa movimientos lucrativos y de negocios; es muy trascendental saber al dedillo el nivel de complacencia de los comensales que visitan la localidad. Hacia este propósito, se produjo a cabo una indagación de campo, mediante la información inmediata de las hosterías experimentadas, utilizando la práctica llamada "usuario secreto", que en este asunto concurriría "invitado incógnito", esgrimiendo el SERVQUAL. La progresión a modo instrumento. Como consecuencia de la exploración, se consiguió que la cota general de propiedad en las mercancías de este conjunto de posadas es del 90%, lo que puede considerarse admisible, la extensión con la calificación más alta yació el compromiso con el 70% considerada muy buena y lo que mostró que el más bajo fue el de elementos tangibles, con un 20% considerado bueno y un 10% de atención específica baja, lo que marca los espacios de aplicación, justamente como las fortalezas de este conjunto de posadas.

4. ABSTRACT

This research aimed to analyze the quality of the services offered by a group of hotels located in the city of Huaraz, Department of Ancash, which belong to the three-star classification. Tourism being one of the activities with very important development possibilities in the Region and, in particular, the city of Huaraz, its capital, which concentrates commercial and service activities; It is very important to know the degree of satisfaction of the guests who visit the city. For this purpose, a field investigation was carried out, through direct observation of the hotels studied, using the technique called "mystery shopper", which in this case would be an "anonymous guest", using SERVQUAL. The scale as an instrument. As a result of the research, it was obtained that the total level of quality in the services of this group of hotels is 90%, which can be considered acceptable, the dimension with the highest rating was the responsibility with 70% considered very good and what showed that the lowest was that of tangible elements, with 20% considered good and 10% low specific attention, which indicates the areas of attention, as well as the strengths of this group of hotels.

INDICE GENERAL

1. Palabras clave	i
2. Título	ii
3. Resumen	iii
4. Abstract	iv
5. INTRODUCCIÓN	01
5.1. Antecedentes y fundamentación científica	01
5.2. Justificación de la investigación	18
5.3. Problema	20
5.4. Conceptualización y Operacionalización de la Variable	21
5.4.1. Conceptualización	21
5.4.2. Operacionalización de la variable	21
5.5. Hipótesis	29
5.6. Objetivos	29
6. METODOLOGÍA	30
6.1. Tipo y diseño de investigación	30
6.2. Población y muestra	31
6.3. Técnica e instrumento de investigación	31
6.4. Procedimientos y análisis de la información	32
7. RESULTADOS	33
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	51
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
10. Referencias bibliográficas	63
11. Anexos y apéndice	66

5. INTRODUCCION

5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

Internacionales

Mejía, (2020). Los organismos de enseñanza privilegiada en sus métodos de eficacia, ejecutan varios adiestramientos hacia valuar, remozar y establecer presentaciones describen con métodos habituales de cogida de testimonios e indagación. A través de los entrenamientos de habilidades exquisitas de la colectividad estudiosa, "Formo pieza de" ofrece instrumentos que enfatizan averiguación hacia el fortalecimiento de los métodos creativos y la determinación del resquicio identitaria que muestra la entidad con la sociedad, contribuyendo averiguación en tres horizontes, escolar vigorizando los métodos creativos y situar en el ambiente de las manufacturas creativas, en los educativos hacia valoración curricular, perfeccionamiento de presentaciones y en las entidades nutriendo los itinerarios de servicio y eficacia y ofreciendo instrumentos hacia el aumento de acogida estudiosa.

Hallo & Fajardo, (2020). Los bienes facilitados por las entidades admiten que el feligrés valore la eficacia y además la costumbre de adquisición, consintiendo calcular su complacencia. Esta labor valoró la disposición de los bienes proporcionados en el sitio burócrata de la peculiaridad de saberes en línea en un instituto exclusivo ecuatoriano. La inventiva esgrimida se fundó en la concentración de los pilotos SERVPERF y SERVQUAL en los alumnos de la entidad, apreciando sus conocimientos y perspectivas en las cinco extensiones de los pilotos, por ambos términos en el idéntico estado en ambos años siguientes. Las consecuencias derivadas revelaron que la apreciación de los alumnos de la particularidad existió templadamente alta, fuera de tener en cálculo la parte estudiosa. Igualmente hay discrepancias en la apreciación de la eficacia de los bienes por horizontes estudiosos en los que los estudiantes se hallan, a excepción de segregar el tiempo, naturaleza o cualquier nuevo prototipo de inconstante debido a la diversidad de la población de estudio.

Viana, (2018). La misión de las riquezas agrestes involucra la toma de medidas a horizonte transcendental, metódico y ejecutivo, con resultados tanto temporal tan a dilatado aplazamiento. Uno de los elementos de esta sucesión de toma de medidas pertenece a la colecta agreste, que es de jerarquía por su profundo golpe en los precios de elaboración. Una proyección eficaz de los procedimientos de colecta logra someter elocuentemente los precios agrupados con el movimiento y optimizar el ejercicio financiero de las compañías de la división. En Uruguay, aproximadamente el 75% del general de los procedimientos de colecta agreste hacia la fabricación de bagazo está ejecutada por compañías constructoras, por lo que son único representante significativo en la sucesión de abastecimiento. Esta publicación posee como imparcial perfeccionar la retribución y ruteo de los aparatos de recolección de los empresarios rústicos, los cuales corresponden ser delimitados entre los terrenos a recolectar durante el período. Así que fragmento de este encargo se efectúa una exploración metódica de la gramática concerniente con la optimización de la proyección de la colecta agreste. Se escoge por manejar la inventiva de mapping study a tales instrumentos. Esta teoría plantea simple patrón de optimización combinable hacia este inconveniente, fundado en el Inconveniente del Variado Mercader Peregrino con Compuestos Almacenes (MmTSP). Los ensayos numerales tienen justificado que las demandas de dimensión sensata logran ser solucionadas por software de sistematización puntual tipo en un período prudente. Esta enunciación admite concebir permisibles dividendos en proyección vinculada de distintos empresarios en correlación con la proyección por solitario. También, se plantea cifras hacia la reprogramación de las circuladas de recolecciones, en los asuntos de falla de aparatos o de indisponibilidad transitoria de los elementos de recolección, por muestra, cuando el camino a estos, se ve imposibilitado por extensos periodos de diluvio. Este patrón consigue ser manejado como un instrumento eficaz y habilidad de soporte a la sistematización periódica de recolección agreste y la retribución de dispositivo hacia las compañías constructoras, lo que lleva a excelentes procedimientos de eficacia y conformidades de perfeccionamiento.

Nacionales

Chinchayan, (2018). La indagación reconocida: Conocimiento de la disposición de asistencia en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima 2017, asumió tal imparcial establecer la apreciación de la disposición del favor en dicha organización. La exploración existió de prototipo elemental, orientación cuantitativa, de esbozo no empírico de circuncisión colateral, con procedimiento argumentado y el horizonte yació detallado. La cantidad quedó consentida por 1,042 interesados, la pauta fue 281 interesados y el muestreo fue ejemplar probabilístico. Se utilizó como modo de recaudación de testimonios la pesquisa y la herramienta fue simple interrogatorio de modos prototipo Likert, el cual estuvo aprobado mediante el juicio de especialistas. La seguridad estuvo determinada haciendo usanza del Factor Alfa de Crombach, reflejando 0.937, mostrando que posee alta confiabilidad. Los efectos encontrados fueron el 10.0% de los interesados externos de gestión de réplica del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 declararon que es normal la disposición de asistencia, el 60.1 % es sensible la disposición de asistencia y el 29.9% es tremendamente sensible la disposición de asistencia.

Grijalba. (2019). Esta exploración es encaminada a establecer a fin de que el empoderamiento y la disposición de ayuda del particular agregado a la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2018-I, se corresponden. Esta exploración es de prototipo cuantitativo-correlacional, no empírico. Con una cantidad constituida de 1086 personas cuya pauta es 284 alumnos. Hacia el estudio de las inconstantes empoderamiento y disposición de ayuda, se utilizó como modo de recaudación de testimonios, la pesquisa, cuyas herramientas fueron las preguntas. Posteriormente, las terminaciones muestran que: Preexiste correspondencia reveladora entre el empoderamiento y la disposición de ayuda del particular agregado a la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2018-I, con simple horizonte de significancia de 0,05 y Rho de Spearman = 0,771 y p-valor = 0,000 < 0,05.

Rodriguez, (2020) Pimentel-Lambayeque. La vigente averiguación con título “Disposición de actividades comerciales y su ocurrencia en las consecuencias financieras de Mi Banco Sucursal Cajabamba-2018” posee como imparcial universal Establecer la ocurrencia de la disposición de actividades comerciales en las consecuencias financieras de Mi Banco sucursal Cajabamba-2018. Asumiendo en cuenta que la disposición de actividades comerciales tiene que advertir con el reconocimiento que concibe el beneficiario cuando toma el fruto o favor, en este parangón, Mi Banco Sucursal Cajabamba distinguirá si verdaderamente el bien brindado resalta las atenciones de los feligreses. La actual averiguación se respalda en las conjeturas de Parasuraman hacia la inconstante disposición de actividades comerciales e Issaly hacia la inconstante consecuencia monetaria. La inventiva de sondeo a emplear yace de ejemplo, concurre de arquetipo cuantitativo, con un esquema no empírico, colateral en la cual se esgrimió como herramienta el interrogatorio y la pauta de estudio fundamentado, la cantidad queda consentida por 150 parroquianos de Mi Banco. La fiabilidad de la herramienta quedará fija por Alfa de Cronbach. Posteriormente, el actual compromiso de teoría consume que: El estudio de las inconstantes consiguió establecer la ocurrencia de la disposición de actividades comerciales en los efectos cambiarios de Mi Banco sucursal Cajabamba.2018, único tiempo que al poseer feligreses descontentos sobrelleva a que nunca no quieran ser feligreses de Mi banco sucursal Cajabamba y ello hace que no aumenten las comercializaciones, por ende, los efectos cambiarios se notan reducido

Locales

Barreto, (2018). La intención primordial de la Reciente Averiguación yace resumir efectos del inconveniente de la disposición de prestación en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la localidad de Huaraz etapa 2014-2015 y cómo interviene la Auditoría Social. La inventiva ha residido en la atención de simple interrogatorio de 18 ítems a 255 empleados y otro de 5 ítems a 364 estudiantes, las terminaciones, en seguida de la diligencia estadística y confirmación de presunción son: 1) La culminación de la auditoría social interviene propiciamente en la disposición

de prestación en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo conforme al dictamen mayoritario del 58,0% de encuestados. 2) El progreso del recuento general expone su episodio real en la disposición de prestación en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo conforme al dictamen mayoritario del 58,4% de encuestados. 3) El estudio de la valoración de ejercicio manifiesta su dominio real en la disposición de prestación en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo conforme al dictamen mayoritario del 58,0% de encuestados. 4) La valoración de la colaboración general manifiesta su episodio real en la disposición de prestación en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo conforme al dictamen mayoritario del 58,0% de encuestados. Posteriormente, por lo explicado, la diligencia de la Auditoría Social yace un signo de compensar la mala disposición de prestación que se facilita en la Universidad, y asimismo ayudar a la sensible imagen hacia los alumnos, personales y público.

Martínez (2019). El imparcial trazado en la reciente teoría radicó en: establecer la correspondencia que coexiste entre la administración general y la disposición del favor en el Evento Nacional Cuna Más Ancash en el 2017. El esbozo aplicado fue detallado no empírico, correlacional y colateral, la cantidad quedó consentida por 1 244 beneficiarios del evento, cuyo modelo fue de 172 individuos, facilitadores del Evento Nacional Cuna Más Ancash – 2017; la pericia esgrimida fue la pesquisa y la herramienta de cálculo fue el interrogatorio organizado, hacia el proceso y estudio descriptivo de testimonios se manejó el software SPSS versión 23.0. Los efectos: muestran que el 48,3% de encuestados aseveraron que a veces suponían los elementos perceptibles de la disposición de favor en el Evento Cuna Más; El 50,6% de elementos aseveraron que a veces tenían en cálculo la fiabilidad del Evento Cuna Más. La terminación: más y más significativa yace que se tiene concluyente la correspondencia que concurre entre la administración general y la disposición del favor en el Evento Nacional Cuna Más Ancash en el 2017; ya que los efectos de Chi Cuadrado=85,711 con único valor de independencia gl. =4 y un $p=0,000$. También, coexiste certeza suficiente hacia ultimar que preexiste analogía demostrativa entre las inconstantes administración general y disposición de favor en el Evento Cuna Más – Ancash, 2017;

y como el experimento de analogía de Spearman = 0,618 (**p = 0,000), se ultima que coexiste reciprocidad inmediata y reveladora entre las inconstantes.

Leon, (2018) Yungay. Aprender la disposición de cuidado en las actividades comerciales de inmunidad comenzando con la apariencia del beneficiario exterior existe cada periodo más y más frecuente. A partir de ello yace permisible lograr del interrogado simple acumulado de nociones y modos agrupadas en concordancia con el cuidado tomado; con los cuales se obtiene indagación que favorezca a las empresas que conceden las actividades comerciales de inmunidad a los acreedores inmediatos y a los beneficiarios en sus carestías y posibilidades. En los postreros periodos tienen implicado las técnicas hacia monitorizar, examinar y valorar el cuidado en inmunidad. (1) El rumbo cambió de la morfología clínica a la caución de la disposición y de aquí al progreso de disposición y la dirección hacia la disposición general. El provecho de este artículo se crea por la progresiva carestía de optimizar la eficacia de cuidado al beneficiario exterior escudriñando su gusto y baja de esa cualidad de la morbimortalidad de la localidad inmediatamente que se establecerá íntegro lazo de amistad que creará que la localidad asista seguidamente ante cierto inconveniente de inmunidad. Esta extensión existe estando cada ciclo más y más notable hacia la enunciación y valoración de manejos generales a nivel internacional, y en específico, de manejos estatales de inmunidad. En nuestra nación, uno de los primordiales directores del manejo sectorial está la eficacia del cuidado en inmunidad, puesto que único enhiesto habitante adonde el eje céntrico de la aplicación existe la complacencia de los beneficiarios. La disposición de cuidado en Inmunidad concurre, una de las ascendentes impacencias de quienes poseen el compromiso de la asistencia de las transacciones de inmunidad y una carestía de quienes solicitan de estas actividades comerciales (2). La regla R. M. 527-2011/ MINSa indica que la dicha del beneficiario exterior yace el hito más y más esgrimido y enuncia una madurez de cuantía intrínseca del cuidado admitida, por lo que retoza único padrón protagónico el particular que trabaja inmediatamente que parte del Régimen Natural de Inmunidad en la que corresponde ser consecuente del gran rol que desempeña en sus ocupaciones y perpetuando que acople proterva curiosidad obtiene grandiosas consecuencias

causando en la localidad retroceso hacia la sección inmunidad no pretendiendo asistir y eligiendo sucumbir en sus moradas a ser atendidos. (3) Yaciendo el personal de inmunidad una carrera consagrada a la atención caritativa con juicio probado, en la que su cuidado queda entregado en carácter completa a la vida y ayuda en salvar sus complicaciones de inmunidad. El particular de inmunidad está al corriente que yace significativo pensar las penurias presentes y pendientes, compensar las peticiones y desvelarse en compensar las esperanzas de los beneficiarios. Mediante su trabajo viabiliza el rito de prácticas y sapiencias en patrocinio de la eficacia. Fundado en ello existe único experimentado que una entidad acreedora de actividades comerciales de inmunidad corresponde valorar con una formalidad la eficacia del cuidado, examinar y en pie a ello escudriñar tácticas de perfeccionamiento. Por esta sabiduría el vigente trabajo posee como propósito realizar tácticas que socorran a perfeccionar la disposición de cuidado a los beneficiarios externos en el auxilio de acontecimiento y de esa forma consentir único mayor alejamiento a la localidad y de esa forma reducir la morbimortalidad de toda la localidad de Yungay. Definitivamente espero que la ejecución de tácticas practique con las perspectivas de dominio resguardar sus penurias en inmunidad, encaminada constantemente a la averiguación de la felicidad del beneficiario en el auxilio de Emergencia del Hospital de Yungay.

Fundamentación Científica:

CALIDAD:

Ferrel, Hartline & Lucas (2006). La aptitud concurre un vocablo inherente que se describe al estado de predominio de los recursos o productos de una Compañía. Expresamos que la aptitud concurre inherente ya que solo se consigue calificar al cotejar con aquella de los bienes competitivos o con una medida de perfección interna. De lo que se trata aquí es del hecho de que la aptitud se destina diversos aspectos de la acogida de ganancia general de una Compañía. No hay afinidad sobre una enunciación de la aptitud del beneficio, aun cuando se explora generalmente que florece propia. Una compañía competitiva precisa la aptitud del beneficio a fin de que

el acumulado de peculiaridades de un bien o prestación que fijan su capacidad de compensar penurias.

Kotler & Keller (2012). Yace el acumulado de pertenencias y peculiaridades de un beneficio o prestación que le otorgan la capacidad hacia compensar unas insuficiencias explícitas o tácitas. La aptitud es la ausencia de variación. Ello no significa que un Chevrolet debe dar el mismo sentimiento que un Cadillac ni que el servicio de un motel debe ser idéntico al de un hotel de 5 estrellas con ello se afirma que un buen servicio debe dar uniformemente aquello para lo cual fue diseñado, sin variación de un caso a otro.

CALIDAD DE SERVICIO

Según Munch (1992). Una de las principales conveniencias de diferencia hacia la organización yace brindar, invariablemente, más y más disposición que sus contendientes. Las Compañías de servicio de calidad consiguen distinguir la asistencia de sus servicios con un particular idóneo y honesto hacia las diferentes relaciones con los interesados, desplegando un ambiente material preferente en el que se facilite él un favor de calidad.

La calidad de servicio es calcular, inspeccionar y notificar, sin embargo, en el mercadeo de mercancías existe el semblante terminante de la corporación. Por embarazoso que se va definir la disposición de asistencia, el gerente debe advertir de una forma: preexiste el interesado quien precisa la disposición no el fabricante ni el comerciante. En efecto, los directivos convendrán de relacionarse de atesorar una disposición semejante del favor conveniente a las perspectivas de la multitud o inclusive superarlas. Debido a la intangibilidad y entorno interdisciplinaria de varios mercados, está más y más complejo valorar su disposición que la de un beneficio debido que los interesados normalmente viven implicados en la realización del favor por lo tanto se identifican criterios utilizados por los clientes para tasar la disposición del favor, elementos perceptibles, seguridad, capacidad de réplica, protección y empatía. Dentro de la disposición de ayuda se encuentran criterios fundamentalmente

reflejan la calidad de servicio que destaca 09 dimensiones claves la de calidad de servicio.

- Accesibilidad
- Credibilidad
- Comprensión
- Fiabilidad
- Seguridad
- Competencia
- Comunicación
- Cortesía
- Capacidad de comunicación.

Las Compañías de prestación se definen por efectuar transacción directa con el interesado final, hacia regular y cuantificar la disposición en el servicio propone parámetros como: Rapidez, confianza en el tiempo de entrega, cuidado durante el manejo y la transportación del producto en relación al servicio.

ATENCION AL USUARIO

“Concurre el acumulado de acciones florecientes por las empresas con disposición al mercado, enfocadas a equilibrar las insuficiencias de los usuarios en la adquisición hacia indemnizar, consiguiendo de esta manera abrigar sus atenciones, y, por tanto, establecer o aumentar la complacencia de nosotros” Blanco, (2001), señalado en Pérez, (2007, p.6).

- ¿Quiénes son los clientes?
- Cliente: se refiere aquel que compra de nosotros, es decir el comprador.
- Cliente externo: individuos que no conforman pedazo de nuestra compañía, sino sobre quienes trascienden nuestros bienes y mercancías.

- Cliente interno: elementos u organizaciones que forma pieza de nuestra compañía.
- Beneficiarios: cualquier sujeto que ejecuta quehaceres efectivos con relación a nuestro fruto y favor (rezagados métodos, comercios, uso ultimo). Logramos catalogar a los feligreses en situación del rito que forjan con nuestros bienes y mercancías estos se clasifican en.
- Ordenadores: manejan nuestro beneficio como ingreso a su causa, en efecto, nuestro beneficio redundando sobre variados niveles de interesados.
- Comerciante: adquieren nuestro fruto hacia volverlo a ofrecer.
- Beneficiarios terminantes: son el puesto concluyente de beneficio como cualesquiera son interesados (adquieren hacia el rito correcto) y demás son practicantes (oficinistas que utiliza la copiadora), el usuario final es un tipo de cliente muy importante por lo tanto tiene que identificarse.

El administrativo: (incluido estos no adquieren nuestros bienes) las persecuciones más y más conjuras se atañen con la seguridad o con los daños sobre el contexto.

HERRAMIENTAS PARA VALORAR LA DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

Concurren desiguales técnicas hacia valorar la complacencia del interesado por intermedio de la disposición en el auxilio, los más y más manejados se fundan en el piloto de desconfirmación y en el del sentir, concurriendo el SERVQUAL el inicial perfeccionado por Zeithaml et al., (1996; 4). Propone que la apreciación de la aptitud del favor existe fundada en la aptitud apreciada y yace el corolario de la diferencia ingrese las apreciaciones y las posibilidades funda el cometido del favor. Distinto piloto existe el de Rust y Oliver (1994), o el «Piloto de Cometido Estimado» diseñado por Teas (1993). Mezquino este bosquejo igualmente se tienen perfeccionado la progresión así que el «SERVPERF» Cronin y Taylor, (1992). El SERVQUAL yace crecidamente y aumento perfecto, ahora que comprende componentes tal: recursos

bastos, seguridad, comprensión, protección, empatía y atención del interesado Robledo, (2001). Mientras que el SERVPEX, yace articule mixtura de lo que los parroquianos esperan y el horizonte exiguo quedarían prevenidos a reconocer F. Danardana, (1992). En la popularidad SERVQUAL concurre el piloto de averiguación crecidamente y acrecentamiento consumido hacia calcular la disposición de mercancías. “consiente a los representantes descubrir, de pacto con los sumarios, qué cataduras del auxilio son trascendentales y cuál concurre el horizonte de gozo tal consecuencia del balance de la jerarquía de un favor con la dicha correspondiente por ese favor”. Gadotti y Franca, (2009).

Las Compañías del sector Hotelero deben orientar su táctica profesional del mercado, cruzando de una ajustada en la calidad de servicio asevera que este espacio enlaza que la capacidad de la corporación Hotelera, debe focalizarse en la prosperidad del auxilio mediante una superior aptitud de ayuda y la exploración de naturalezas diferenciadores. La exploración de una vieja idoneidad crea que la aptitud se convierta en un aspecto clave hacia la empresa hotelera.

La aptitud de la compañía vive verdaderamente concerniente con la complacencia de los parroquianos. Mero favor de disposición incide claramente sobre la complacencia del feligrés. La insuficiencia de establecer una ideología de aptitud se está convirtiendo en un componente ineludible y no capaz hacia afirmar el futuro de la empresa hotelera, en esta hay que brindar una asistencia atractiva.

Se edifica con el desenlace de asemejar inicial los compendios que crean cuantía hacia el interesado y a partir de esta pesquisa examinar los métodos con el centro de meter plazas de progreso. Hacia conseguir cualquiera esto se efectúa una exploración encaminada al estudio de las perspectivas.

Elementos perceptibles: Dibujo de las subestructuras, aparatos, particular, librillos, medios de información.

Confabulación: hacer el favor competentemente. Capacidad de innovar el auxilio conforme en único primer instante.

Cabida de réplica: cabida de renuencia frente a acople petición del interesado, brindar unitario auxilio expeditivo.

- Profesionalidad: Destreza y sensatez
- Urbanidad: obediencia y gentileza.
- Ingenuidad: Autenticidad y compañerismo en el auxilio que se facilita.
- Seguridad: menoscabo de peligros.
- Notificación: Difusión, Mercadeo...
- Perspicacia del interesado: saber al dedillo a los feligreses.

CARACTERISTICAS DE LA ASISTENCIA DE DISPOSICIÓN

Como Anierte (2013), cualesquiera de las peculiaridades que se comprometen perseguir y desempeñar hacia mero considerado favor de aptitud, forma las consiguientes:

- corresponde efectuar sus imparciales
- corresponde utilizar hacia lo que se esbozo
- corresponde ser conveniente hacia la usanza
- corresponde remediar las penurias
- corresponde suministrar efectos

También, coexisten terceras particularidades más y más concretas aludidas por Paz, mencionado en Verdú, (2013), las cuales quedarán a cuenta del particular que brega en las compañías, hoy que forma destrezas ineludibles, funda cualquiera hacia aquellos que viven en relación continua con los interesados, estas consiguen ser:

- Puntualidad: pudor en el carácter de conducirse, la cabida hacia comprometerse en los argumentos con formalidad y rectitud
- Decisión: forma diligente y emprendedor, con predisposición a resultar en las desiguales circunstancias y proporcionar réplica expedita a los inconvenientes.
- Codicia: poseer pretensiones infinitas por perfeccionar y progresar; es indicar, poseer ambición de avasallamiento.

- Autodominio: poseer cabida de conservar el registro de impresiones y del resto de semblantes de la existencia.
- Habilidad de asistencia: concurre articule soltura original, no impuesta, a abrir los ojos, socorrer, ofrecer al interesado de perfil facilitada y con decencia.
- Gracia de muchedumbres: poseer cabida hacia formar crónicas disposición y cordiales con los remanentes, y al mismo tiempo, regocijarse.
- Subvención: ser un sujeto que goza de ocuparse en unidad, le encanta ocuparse con terceros hacia la obtención de un imparcial en común.
- Rumbo efectivo: concurre la capacidad hacia advertir el sitio caritativo de las vicisitudes con confianza.
- Reflexión: yace la destreza hacia atraer o establecer en pequeños pormenores no siempre indudables a todo el universo.
- Destreza metódica: admite desenchajar lo significativo de lo supletorio, alterar una disertación o inconveniente en fracciones, hacia poder examinar cada una de las opiniones importantes y, en situación de ese examen, brindar una medida integral.
- Ilusión: concurre la capacidad de crear nuevas doctrinas y, de brindar opciones al afrontar una realidad.
- Riquezas: poseer la sutileza y la pericia hacia emerger elegante de escenarios complicados.
- Semblante exterior: yace la jerarquía de una inicial opinión en los segundos iniciales hacia establecer una bienhechora inclinación hacia la adquisición en el interesado.

Lo primero son cláusulas que refieren rasgos verdaderos y ansiados en el favor y la curiosidad brindada por una industria (sin interesar el giro que éste posea) y, que consigue ser ilustrado puesto que se pauta a continuidad:

- marca de la aptitud en el auxilio
- cotas de requerimientos

La jerarquía de cobijar con la totalidad de las particularidades aludidas precedentemente, reside en que la disposición del auxilio se ha transformado en un componente primordial en la medida de adquisición por dos juicios:

- La competición preexiste cada vez mayor y cautiva al interesado mediante una variedad de negocios que aumentan cuantía al beneficio que se brinda.

Se ha sucedido del parroquiano que beneficiaba los bienes que eran utilizables y yacían de despreciable importe, a un público más y más selectivo y mejor enterado que consigue preferir entre montón de comercios y mercancías desiguales.

- La cualidad del interesado afinidad a la disposición del favor cambia a disposición que anda conociendo conspicuo el fruto y superior su cota de existencia. en único estreno, revista sujetar con el fruto base, fuera de mercancías, y, por lo tanto, crecidamente y más económico.

Raro a raro, sus requerimientos en todo lo que a eficacia acrecientan incluso finalizar apeteciendo lo excelente. no intuir naciente dispuesto ha pasado a la frustración de cualesquiera compañías, que se han dado cuenta exageradamente lentamente del traspíe cometido.

COMPONENTES DE LA DISPOSICIÓN BASADOS EN EL FAVOR

Comenzando con una vista experta, Druker (1990, p. 41) instituye cinco horizontes de apreciación del ejercicio de una empresa de compromiso con la complacencia

conseguida (cotejo de las perspectivas). La totalidad de los feligreses esgrimen, como Druker, cinco extensiones hacia acarrear a cabo dicha estimación:

- Elementos perceptibles: son los semblantes materiales tales como las subestructuras, el particular, el expediente y el material de información que esgrimen. En inicial perspectiva yace la efigie que la compañía prepara hacia lograr edificar la honradez, esta pintura óptica asume aventajar las esperanzas del feligrés.
- Seguridad: simboliza ejecutar el favor ofrecido de forma precisa, vertiginosa y bien forjada. Hay que afirmar de que el auxilio que se tiene proporcionado concurre el que esperaba el usuario y preguntarse si los practicantes viven preparados y bien reconocidos hacia solucionar las indecisiones de los parroquianos.
- Prontitud o capacidad de réplica: radica en la capacidad de la compañía de manifestar con urgencia, facilitando asistencia contigua al parroquiano. Se constituye nobleza cuando la compañía manifiesta a una penuria del parroquiano antes de que el mismo abrigue una escasez o cuando la compañía se ansía por conseguir compensar la penuria de un parroquiano.
- Fortalecimiento: Concorre el discernimiento, la ingenuidad, la profesionalidad y seguridad que constituye la cordialidad del usuario. Afirmar que los practicantes posean prudencia demanda que una compañía cambie en forma segura.
- Empatía: Es el cómodo paso, la clemente declaración y el sentido con el usuario lleva a un auxilio individualizado y descubre que el usuario se considere insuperable.

El perfil multidimensional de la disposición del auxilio constantemente ha poseído aprobación total comenzando en acercamientos diestros como especulativos. El sitio de discrepancia es la caracterización de los concluyentes de dicha disposición del auxilio. Las categorizaciones de extensiones que se conceden al constructo son

tremendamente volubles y diversas, sin que concurra por el instante todo beneplácito al respecto.

HOTEL

Pérez y Merino (2009). Un Albergue yace un inmueble concebido y preparado hacia alojar a los individuos transitoriamente, y que consiente a los transeúntes, albergar durante sus traslados. Los Albergues suministran a los acogidos de productos añadidos como comedores, albercas y parvularios. Unos albergues poseen servicios de reuniones y alientan a muchedumbres a emprender conciertos y tertulias en su empresa.

CATEGORIZACIÓN DE ESTRELLAS (CALIDAD DEL ALBERGUE)

El método de categorización de estrellas de PRICETRAVEL asume como justo proporcionar una forma expedita de establecer los atractivos de un Albergue. El símbolo de estrellas no manifiesta obligatoriamente todas las riquezas o valores que son aprovechables en único Albergue o en cada una de las moradas en único albergue con definitiva categorización. Aparte del símbolo de signos de único Albergue, tú correspondes dar tiempo al tiempo una práctica de aptitud en cada albergue útil de PRICETRAVEL, circunscribiendo una morada limpia y cómoda, con prestación de lavado, las infraestructuras en clementes ambientes y andando decentemente.

*** Estrella (Módico)**

Se espera que un Hospedaje de una estrella brinde posada limpia, elemental, con escasas o ninguna instalación. Las moradas regularmente son adornadas de modo sencillo y son trabadas. Logra o no poseer una ducha íntima, telefonía en la morada, pantalla chica o servicios. Los hospedajes de una estrella suelen quedar junto a comedores y encantos turísticos. Un hospedaje de una estrella es perfecto hacia el transeúnte con escaso presupuesto, en el cual el coste es la primordial inquietud.

**Estrellas (Valía)

Un Hospedaje de dos estrellas, se espera que brinde una posada limpia y elemental. Estos consiguen gozar o no unitario foco de servicios o vía internet, dificultad por lo ordinario no poseen salones de tertulias, criados, palestra o subestructuras entretenidas. El comedor a diminuto se restringe a prestación de brebaje o unitario alimento general. Las moradas brindan regularmente ducha personal, telefonía, pantalla chica y servicios restringidos. Un Hospedaje de dos estrellas es perfecto hacia transeúntes de negocios o expedicionarios, en el cual el precio es un factor, pero desde luego se quieren servicios primordiales.

***Estrellas (Disposición)

Un Hospedaje de tres estrellas apuesta mayor afectación en el bienestar, condición y asistencia individualizada. A menudo poseen un comedor en el Hospedaje, estanque, palestra, un comercio de comodidad y criados. Ordinariamente, hay salones de juntas y/o salones de reunión y servicios afines aprovechables. Las moradas contienen más y crecidamente actividades comerciales y hay íntegro cuidado crecidamente y más esmerada a la disposición y bienestar. Único Hospedaje de tres signos yace perfecta hacia transeúntes de oportunidades de venta o de goce en búsqueda de un poco aumento y más que los negocios elementales.

**** Estrellas (Preferente)

Único Hospedaje de cuatro signos existe una posesión privilegiada, que habitualmente brinda crecidamente y más de unitario comedor, taberna y asistencia a habitaciones con itinerario extendido. Las actividades comerciales utilizables logran contener criados, concierne y prestación de valet parking.

Habitualmente, refieren con sede de reuniones y actividades comerciales de oferta y demanda. Las moradas modo extensas y por lo habitual brindan único menaje

distinguido, indumentaria de lecho de alta propiedad, bienes de ducha y una vasta progresión de bienes como mini bar y secadora de vello. Único Hospedaje de cuatro signos preexiste perfecto hacia transeúntes que escudriñan crecidamente y más servicios y atractivos y simple maduro cota de lujo.

***** Estrellas (Caprichoso)

Único Hospedaje de cinco signos vive inmensamente encaminado a la prestación y ofrece costosos patrones de bienestar y disposición. Cuenta con más y más de unitario comedor, a imperceptible conteniendo una elección de comedor gastrónomo, igualmente tal una taberna o salón de quedar y asistencia a habitaciones las 24 horas. Alcanza igualmente brindar pistas de tenis y acceso a campillo de golf, asimismo tal unitario spa, unitario gimnasio innovador y estanque. Único hospedaje de cinco signos preexiste perfecto hacia los transeúntes estrictos que escudriñan una asistencia individualizada, subestructuras de alta propiedad y una diversidad de bienes e infraestructuras en el terreno.

5.2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

El reciente trabajo de indagación es conveniente ya que fue de utilidad hacia la empresa en estudio, ya que analizamos la variable en el proceso y así poder mejorar el logro de los resultados.

TEORICA:

La reciente indagación busco mediante el estudio de la proposición y las nociones elementales de Calidad de Servicio, hallar definiciones a situaciones extrañas dentro de los hoteles de tres estrellas, como fallas en la ejecución de las tareas, desmotivación, ambiente laboral conflictivo, problemas con el desempeño laboral, etc.; que puedan afectar a las empresas en exposición. Todo esto consintió al intelectual discrepar desiguales conocimientos de Recursos Humanos en una realidad concreta, en este caso en los albergues tres estrellas de la localidad de Huaraz.

Teóricamente las secuelas derivadas en la averiguación, crearon especulación y altercado tanto sobre el juicio existente del sitio averiguado, como internamente del espacio de las Culturas Administradoras e hizo aportes al área del conocimiento ya que analizamos la variable Calidad de Servicio y así ayudar a afirmar la teoría establecida. Los resultados de este estudio nos ayudaron a crear políticas para que las empresas mejoren el perfil profesional y por ende la atención a los clientes.

PRÁCTICA:

De compromiso con los imparciales de exposición, su corolario consintió hallar salidas específicas a inconvenientes de fracasos en la realización de las labores, desmotivación que trasgreden en el desempeño laboral de las empresas o en el ambiente laboral. Con tales consecuencias se asumió igualmente la contingencia de plantear permutas en ciertos ordenamientos de las empresas, la cual sirvió de gran aporte a las empresas y otras organizaciones del mismo rubro, para conocer el nivel de atención a los clientes de los personales de los albergues tres estrellas de la localidad de Huaraz.

METODOLOGICA:

Hacia conseguir los imparciales de disertación, se asistió al empleo de métodos de exploración como el interrogatorio y su proceso en software hacia calcular el nivel de satisfacción de los clientes. Con ello se procuró saber al dedillo el nivel de satisfacción en la disposición de asistencia de los albergues tres estrellas de la localidad de Huaraz, además, los efectos de la exploración se afirmaron en métodos de averiguación legales en el medio.

Por otra parte, en todo lo que, a su importancia, esta averiguación abrió diferentes caminos hacia compañías que muestren escenarios afines a la que aquí se traza, usando como referencia a estas.

5.3. PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El ambiente dispuesto de las actividades comerciales de hoy en día concede una cuantía exclusiva a la virtud de su gerencia, hacia rivalizar con garantía en un contexto nuevo y provocador donde se van a plasmar las habilidades y estrategias, de marketing y recursos humanos. En la actualidad las manufacturas de mercancías son garantes también del aumento de distintos oficios. El carecer de una buena calidad, asistencia insuperable en los Hospedajes de tres estrellas en la Localidad de Huaraz, da marcha a una mala efigie hacia el viajero, no solo en el aspecto hospedero sino en el aspecto como capital. La nebulosa se da por los ruidos externos incomodando a los feligreses, la demora del auxilio de la comida, fallas de los productos en las habitaciones (duchas, teléfono, etc.) y servicio de parqueo y zona de estacionamiento las cuales no son adecuadas para satisfacción de los clientes por lo que no logran sus expectativas de la Empresa que brinda calidad de servicio.

Hacia esto yace ineludible poseer un procedimiento desembarazado de estandarización internamente del estado con el que se logre conseguir uniformidad en todo lo que, a las instrucciones hacia proporcionar calidad de asistencia, igualmente a fin de que sus elementos perceptibles como son las moradas y los agregados que alcanzamos hallar en ellas tales como prototipo de literas, medidas de ducha, de la morada, espacios habituales, entro otros.

Por este saber, con esta averiguación se busca recabar toda la pesquisa relativa al método de categorización que se esgrime en la localidad y si los establecimientos de los Hoteles que están funcionando como verdaderos Hoteles de primera categoría, con el fin de identificar la mejor vía hacia la perfección de la disposición de la prestación Hotelero en la Ciudad de Huaraz.

Es así que desde el punto de vista en la realidad la disposición de asistencia que brindan los Hoteles de tres estrellas al cliente, hacia calcular la complacencia con los desiguales aspectos de la disposición.

FORMULADO DEL PROBLEMA:

¿Describir cómo es la Calidad de Servicio en los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz?

5.4. CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

5.4.1. CONCEPTUALIZACION

Calidad de Servicio

Según Ruiz (2011). la refiere como un perfil de cualidad, coherente pero no semejante a la complacencia, en que el interesado coteja sus posibilidades con lo que recoge una fecha que ha llevado a cabo la avenencia.

En cuanto a las extensiones a meditar internamente de la comprobación de la disposición, proverbialmente se ha asumido en cuenta dos grandiosos ejemplares, por una parte, las extensiones inmateriales, referentes a la interacción entre practicantes y beneficiarios o cómo se facilita el auxilio, tal la desconfianza, cabida de réplica, seguridad y empatía; y por otra parte las extensiones perceptibles, exteriores materiales del auxilio o qué se brinda en la asistencia del favor. Parasuraman et al., (1993).

5.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Servicio esperado

Juran (1990), se fundamentó en ambos señalados calificadores hacia poder precisar considerablemente la disposición. El principal se describe al proceder del favor, concurre expresar si el favor consigue desagaviar a los interesados, atribución por el cual los interesados instaran los bienes.

Empleado eficiente

Bayo y Merino (2002), los individuos que trabajan en una compañía forma simple de los diligentes crecidamente y engrandecimiento trascendente de ésta, igualmente así

que único de los elementos concluyentes en su perfeccionamiento. Por nuevo punto, siempre indica que las condiciones, maneras y conducta de los practicantes, en acumulado con demás componentes, libran único padrón tremendamente significativo en la audacia del triunfo de ésta.

Solución de problema

Kempa (1986), razona que la intrepidez de complicaciones compone único asunto mediante el cual se procesa la averiguación en el sentido común del subyugado que los soluciona; decir sumario pretende el adiestramiento de la evocación de responsabilidad igualmente tal de la remembranza a breve y prolongado término, e involucra no únicamente la perspicacia del inconveniente acaso la elección y manejo conveniente de tácticas que le consentirán conseguir la medida.

Empleado eficaz

Oliveira (2002), la energía "vive coherente con el beneficio de los imparciales/efectos planteados, es señalar con la ejecución de diligencias que consientan lograr las metas señaladas. La energía es la compostura en que conseguimos el imparcial o efecto".

Conocimientos para atención

Mora (2013), nos indica queda; señalando la neurociencia, que yace la representación crecidamente y más continua de estimular la curiosidad, componente indispensable hacia el amaestramiento, es producir la indagación. Y esto concurre también debido a que las personas, si bien nos cuesta recapacitar ya que ello demanda el conveniente consumo alimenticio, somos indiscretos por naturaleza.

Tiempo de servicio

Lovelock (2009), precisa el auxilio como "un movimiento cambiario que involucra cometidos establecidos en lapso que buscan conseguir o proporcionar cuantía a permuta de capital, periodo y energía fuera de involucrar la cesión de pertenencia". En

este sentido, igualmente implica tres elementos en torno del auxilio: Labores, Técnicas y Cumplimientos.

Disponibilidad de servicio

Como la Regla UNE-EN 13306 de febrero 2002, logramos precisar Reserva así que "la cabida de único componente de descubrir en una etapa hacia desplegar una ocupación solicitada bajo unas circunstancias definitivas en un momento proporcionado, obteniendo que se proporcionan los peculios externos emplazados".

Solución en tiempo adecuado

Dunn (2004), concurre el estudio encaminado a la salida de complicaciones que se alimenta de proposiciones, técnicas, del progreso del discernimiento provocado tanto por las citadas reglas acreditadas, tal por las usualmente nombradas culturas generales, del progreso de las otras carreras.

Confianza

Mayer et. al (1995), la admite puesto que la piadosa voluntad de un individuo de ser frágil a las tareas de otra, establecida en la posibilidad de que ésta ejecutará una labor concluyente trascendente hacia quien da, a excepción de tener que llegar a fiscalizar y monitorear dicha labor.

Respuesta oportuna

Albrecht y Bradford (2005), yace la jerarquía de la averiguación hacia la organización y su inventiva hacia establecer servicios de contestación vertiginosa al usuario como signo de avalar la declaración con ellos y entre los métodos intrínsecos de la empresa.

Trato equitativo

Pérez (2011), la camaradería se describe a la labor y resultado de intimar. Este vocablo posee desiguales significados, así que el proceder con un individuo (ya exista de acción o de término) o la correspondencia con un sujeto. Logra entenderse a la confianza puesto que la forma de notificar o de instituir un lazo con tercera persona o con un conjunto de subordinados.

Interés en clientes

Dámaso (1987), arguye que el buen auxilio al usuario se presenta de crear que los usuarios vuelvan. Y del mismo modo de imaginar que se marchen felices – felices lo bastante hacia franquear acotaciones efectivas a terceros, que a la postre conseguirán experimentar tu fruto o asistencia y convertirse en usuarios distintos. La particularidad del buen auxilio al usuario es constituir una dependencia con los usuarios.

Horario conveniente

Pérez y Gardey (2009), el vocablo indicador crea noticia a aquello que posee correspondencia o que incumbe a los tiempos. Su rutina crecidamente y más tradicional vive afín al espacio estacional durante el que se acarrea a cabo una diligencia. Yace indiscutible que, hacia entender el conocimiento de indicador, hay que razonar la noción de período.

Comprensión al cliente

Pérez y Gardey (2008), perspicacia vive concerniente con el término vislumbrar, que representa a opinar, demostrar o sujetar algo. La perspicacia, por lo tanto, es la capacidad o picardía hacia lograr un intelecto de las vicisitudes. La perspicacia existe, por otra parte, la paciencia o entereza frente a explícita realidad.

Equipos modernos

Bateman (2004), unidad yace única pequeña cifra de elementos con destrezas adicionales que se mezclan con simple imparcial habitual, unitario acumulado de enclaves de cometido y una visión por los cuales se suponen solidariamente comprometidos.

Material Publicitario

Como la American Marketing Association (2000), la difusión radica en "la distribución de mensajes y correos categóricos, en lapso o lugar, adquirido en cualesquiera de los acervos de noticia por asociaciones productivas, compañías no productivas, delegaciones gubernamentales y las personas que pretenden comunicar y/o convencer a los segmentos de simple cliente meta en específico a conferencias acerca de sus bienes, mercancías, empresas o doctrinas".

Materiales para atención

Tudela (1992), los prodigios concernientes con la curiosidad forman tremendamente disímiles. Inclusive militan escritores que fluctúan que tales prodigios consigan exponer desde los idénticos principios, y en cambio terceros piensan que la curiosidad marcha a fin de que un componente unitario, no obstante, su distribución considera armonizar.

Instalaciones adecuadas

Arnoletto (2000), Ciertos exteriores despojados en recuento en el esquema y colocación de las subestructuras existe conquistar el área aprovechable de la excelente forma hacia: reducir los períodos, precios, transitados, y transferencias de la materia prima, asimismo tal los bienes acabados. Igualmente proporcionar lujo y seguridad a los sujetos que trabajan dentro la compañía.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
CALIDAD DE SERVICIO	Quijano (2004) ... “La disposición de asistencia yace el desempeño de los deberes brindados por las asociaciones hacia los feligreses, proporcionados en espacio y eficacia”	Evaluación intrínseca o afianzamiento que posee el interesado del propio al tomar un cuidado de aptitud, el cual representa la cota o valor de perfección que tomará de parte del particular de los albergues tres estrellas de la localidad de Huaraz.	Fiabilidad	- Servicio esperado	- ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?
				- Empleado eficiente	- Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
				- Solución de problema	- Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo?
				- Empleado eficaz	- El empleado realiza bien el servicio la primera vez?
			Capacidad de respuesta	- Conocimientos para atención	- Los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?
				- Tiempo de servicio	- El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?
				- Disponibilidad de servicio	- Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle?
				- Solución en tiempo adecuado	- Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?
			Seguridad	- Confianza	- El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?
				- Respuesta oportuna	- ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?
				- Trato equitativo	- ¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?
			Empatía	- Interés en clientes	- ¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?
				- Horario conveniente	- ¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?
				- Comprensión al cliente	- El empleado entiende las necesidades específicas del cliente?
Tangibilidad	- Equipos modernos	- El hotel tiene equipos de apariencia moderna?			

				- Material Publicitario	- ¿Los elementos materiales son visualmente atractivos y claros?
				- Materiales para atención	- ¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio?
				- Instalaciones adecuadas	- Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?

5.5. HIPOTESIS

Implícita.

5.6. OBJETIVOS

Las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz con sabiduría de disposición en el auxilio, pretende expresar qué les entienden a los usuarios los productos que proporcionan, cuáles son las exigencias de los usuarios, de qué modo manifestarán al preámbulo de un desconocido auxilio, o qué pretenderán de la compañía dentro de 5 años. La averiguación sobre los productos debe proporcionar mayor curiosidad a los testimonios afines con el cometido de los individuos, en la escasez de meditar y fijarse el resquicio entre las posibilidades y las perspicacias, lo cual consentirá asemejar las primordiales plazas de perfeccionamiento, aquellas en las que los resquicios entre las posibilidades y las apreciaciones son mayores. Debido a que las posibilidades y las apreciaciones del usuario son eficientes, las compañías precisan establecer un proceso de exploración de la eficacia en el auxilio y no únicamente ejecutar saberes solitarios. Un simplemente artículo del favor facilita solamente la posición instantánea de un instante específico en el período.

5.6.1. Objetivo General:

Analizar la Calidad de servicio que brindan los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz

5.6.2. Objetivos Específicos:

- * Calcular de qué manera los bienes materiales se da en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz
- * Calcular cuál es el grado de Confiabilidad que ofrecen los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz
- * Calcular de qué manera se da la Sensibilidad en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz

* Calcular cuál es el grado de aseguramiento en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz

* Calcular cómo es la Empatía que ofrecen los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz

6. METODOLOGÍA

Publicación observacional detallado y transversal realizado por muestreo a los clientes de las asociaciones hospederas de tres estrellas de la localidad de Huaraz. Que consta de tres etapas. En la inicial fase elaboración de averiguaciones, en la segunda se valoraron la importancia y seguridad y en la tercera etapa emplearon las averiguaciones. Las averiguaciones estuvieron hechas mediante desarrollo duradero, tomando como plataforma la disposición de la información SERVQUAL única con 5 extensiones de la eficacia intercambiadas en 18 interrogaciones de apreciaciones y posibilidades.

Hacia la valoración de las posibilidades y apreciación se manejó una progresión numeraria del 1 a 7, reflexionando 1 la más y más baja y 7 la más y más alta. Hacia la aprobación del diferente constructo se manejó un examen factorial piloto por elementos primordiales continuo de traslación Varimax. Hacia calcular la aplicabilidad de las pesquisas, por muestreo voluntario, se utilizó las pesquisas a través de un personal capacitado externo previamente mayores de 18 años. Los testimonios estuvieron examinados en un bosquejo paquete detallado SPSS versión 21, los corolarios expresados en frecuencias relativas y absolutas.

6.1. Tipo y Diseño de investigación

La pesquisa ejecutada como pauta de publicación fue Descriptiva, puesto que representó operacionalmente la variable y tuvo como propósito saber al dedillo el nivel de satisfacción que coexiste entre los clientes que acuden a los albergues tres estrellas en la localidad de Huaraz.

Respecto al boceto, fue una exploración no empírica, de circuncisión colateral.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN



DÓNDE:

M: Muestra de la Investigación.

X: Calidad de Servicio (**variable**)

6.2. Población - Muestra

La cantidad y ejemplar, coexistió la misma ya que se trabajó con la muestra en este caso con la totalidad de los usuarios de los albergues tres estrellas en la localidad de Huaraz. Muestra (100).

Por lo tanto, la muestra de estudio fue:

PROVINCIA	CLIENTES	TOTAL
HUARAZ	100	100

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Durante el progreso de la pesquisa se utilizará a modo de cogida de pesquisa; la indagación, y tal herramienta de cogida de testimonios se usó el interrogatorio que se utilizó a los feligreses de los albergues tres estrellas en la localidad de Huaraz.

Se fabricó una sucesión de propuestas fundadas en la variable de publicación, las cuáles ayudaron a cosechar la averiguación que se necesitó hacia la exploración.

La herramienta se halla en transcurso de aprobación mediante la discreción de especialistas, que fue mero asunto precedente al levantamiento de la pesquisa.

6.4. Procesamiento y análisis de la información

Hacia examinar los testimonios adquiridos se calculó imágenes detallados que han permitido concebir el examen univariado, es decir, estudiar consulta por consulta de la pesquisa aplicada.

Una vez que los testimonios fueron codificado con la asistencia del esquema informático Excel, la averiguación se trasladó a una matriz, almacenado en un registro y limpio de faltas, procedimos a examinar. El examen cuantitativo y cualitativo de los testimonios se llevó a cabo por procesador.

- Para el análisis de la información de la reciente exploración usamos el esquema Statistical Packageforthe Social Sciences o Paquete Detallado hacia las Culturas Generales (SPSS versión 21).

- Evaluamos la seguridad y eficacia alcanzada de la herramienta de cálculo, en este proceso el utensilio escogido fue la pesquisa.

7. RESULTADOS

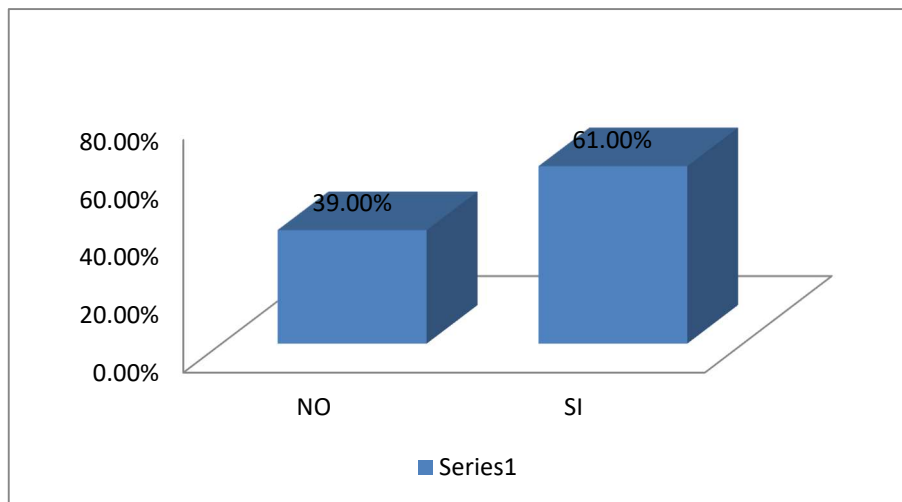
TABLA 1

¿Usted obtiene el servicio que esperaba del hotel?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	39	39.00 %
Si	61	61.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 1



Interpretación: Apreciamos que un 61% muestra que si consigue el auxilio que esperaba y un 39% piensa lo inverso.

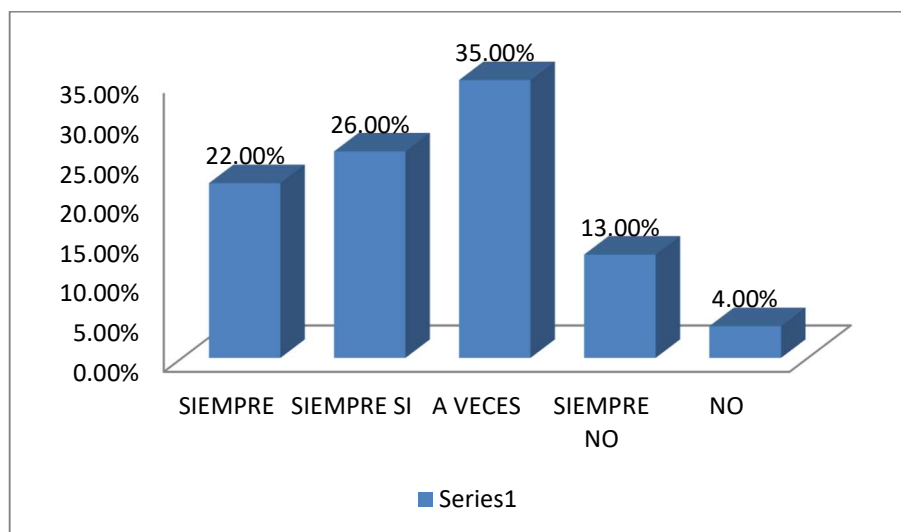
TABLA 2

¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	22.00 %
Siempre Si	26	26.00 %
A veces	35	35.00 %
Siempre No	13	13.00 %
No	04	4.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 2



Interpretación: Apreciamos que un 35% piensa que a veces el practicante plasma lo ofrecido; 26% piensa que constantemente si plasma lo ofrecido; el 22% eternamente; el 13% eternamente no; y el 4% no plasma lo ofrecido.

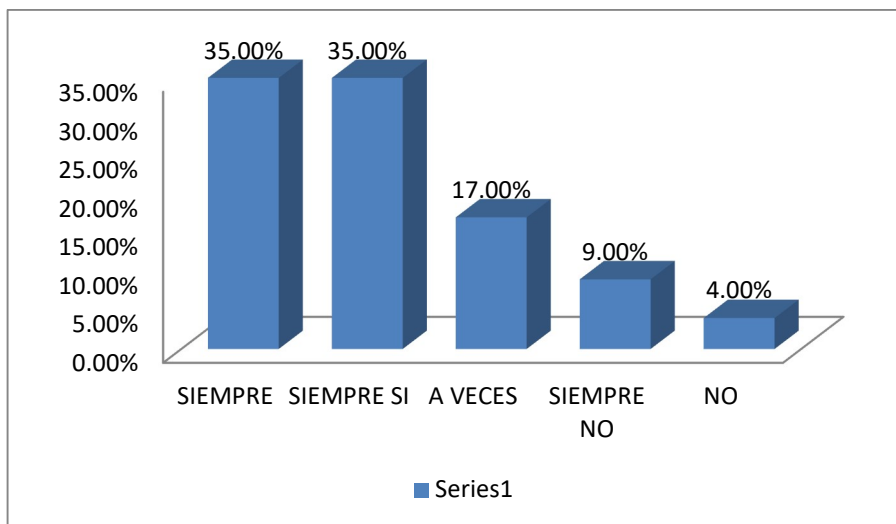
TABLA 3

¿Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	35	35.00 %
Siempre Si	35	35.00 %
A veces	17	17.00 %
Siempre No	09	9.00 %
No	04	4.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 3



Interpretación: Podemos observar que un 35% consideran que continuamente y continuamente si el practicante muestra un beneficio en remediar el inconveniente del usuario; un 17% a veces; un 9% eternamente no; y un 4% no muestra un beneficio en remediar el inconveniente del usuario.

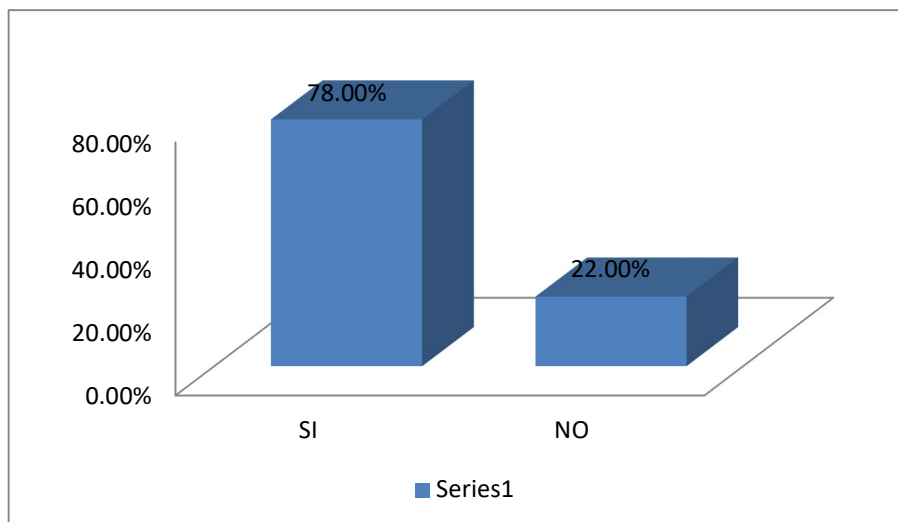
TABLA 4

¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	78	78.00 %
No	22	22.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 4



Interpretación: Podemos observar que un 78% piensa que el practicante si efectúa conforme el auxilio la primera vez; y un 22% piensa que no efectúa conforme el auxilio la primera vez.

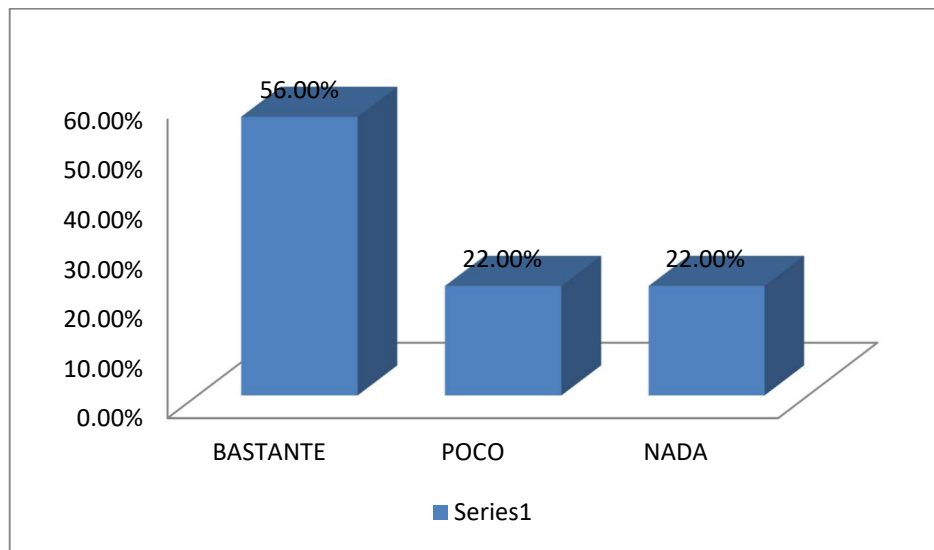
TABLA 5

¿Los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bastante	56	56.00 %
Poco	22	22.00 %
Nada	22	22.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 5



Interpretación: Apreciamos; que un 56% poseen suficiente juicio hacia expresar a las consultas de los usuarios; y un 22% demuestran que poseen escaso o nada de juicio hacia responder a las consultas de los usuarios.

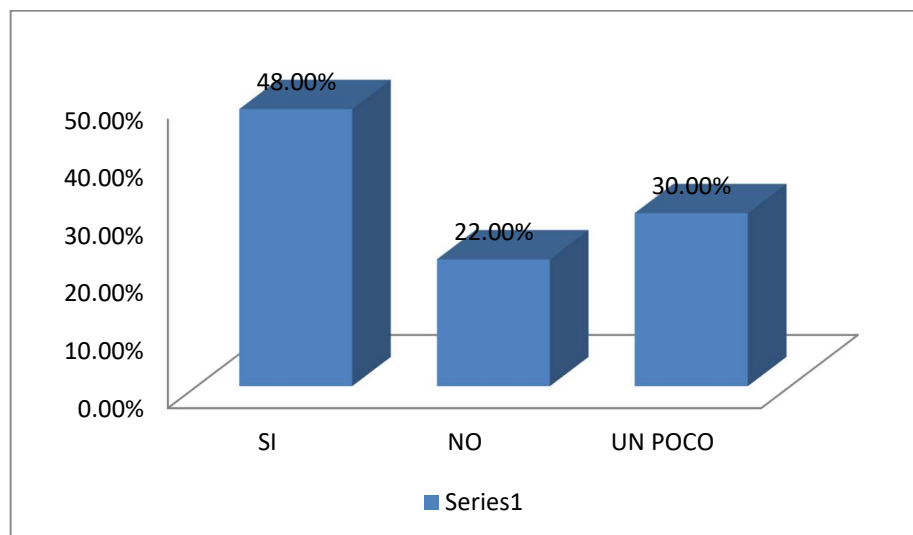
TABLA 6

¿El tiempo que permaneció en el hotel fue satisfactorio?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	48	48.00 %
No	22	22.00 %
Un Poco	30	30.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 6



Interpretación: Apreciamos; que único 48% piensa que si estuvo grato el lapso que permaneció en el hotel; único 30% dice que estuvo único escaso grato el lapso que permaneció en el hotel; y único 22% no.

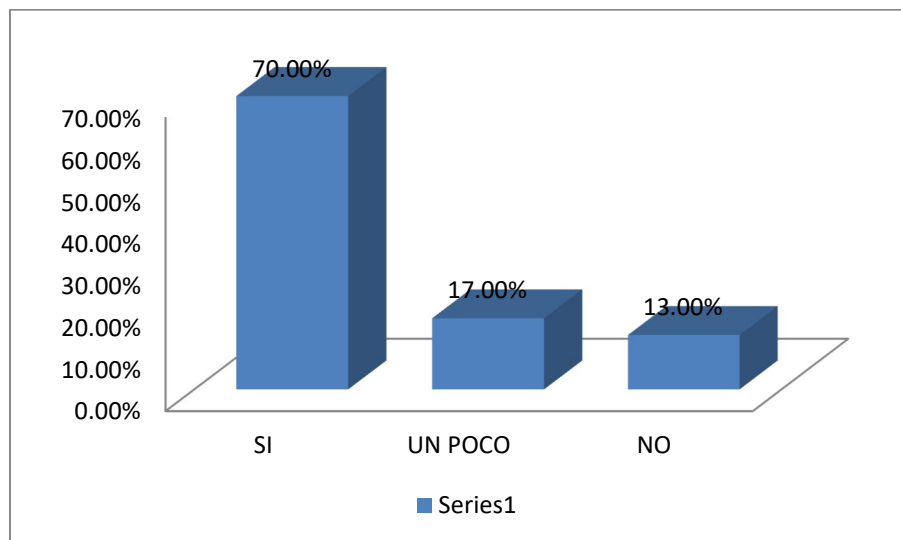
TABLA 7

¿Los empleados siempre están dispuestos para atenderle?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	70	70.00 %
Un Poco	17	17.00 %
No	13	13.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 7



Interpretación: Podemos observar; que un 70% piensan que siempre viven dispuestos los practicantes hacia atender; único 17% dicen que viven un escaso atareados hacia atender y único 13% no.

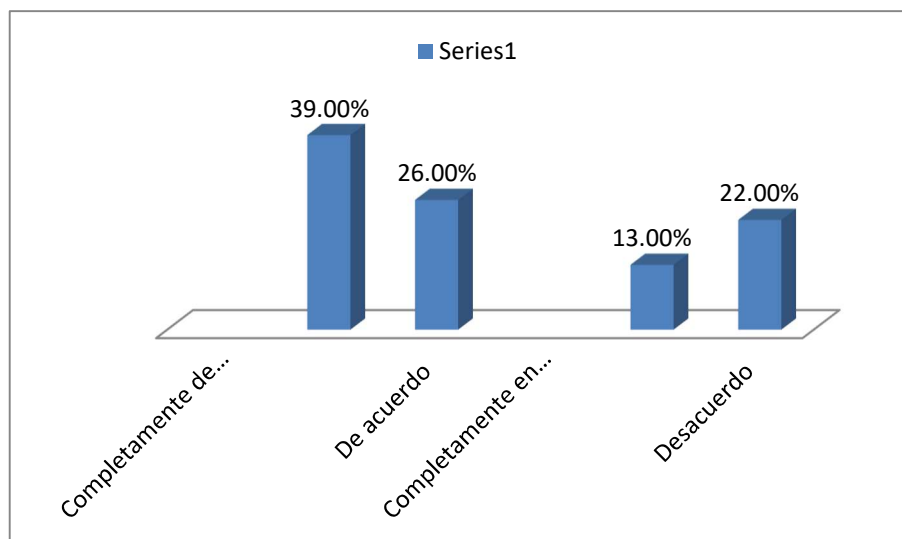
TABLA 8

¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	39	39.00 %
De acuerdo	26	26.00 %
Completamente en desacuerdo	13	13.00 %
Desacuerdo	22	22.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 8



Interpretación: Podemos observar; que un 39% viven totalmente de pacto en que se les atiende en único lapso conveniente; único 26% viven de pacto; único 22% viven en disconformidad y único 13% totalmente en disconformidad con el lapso en que se les atiende.

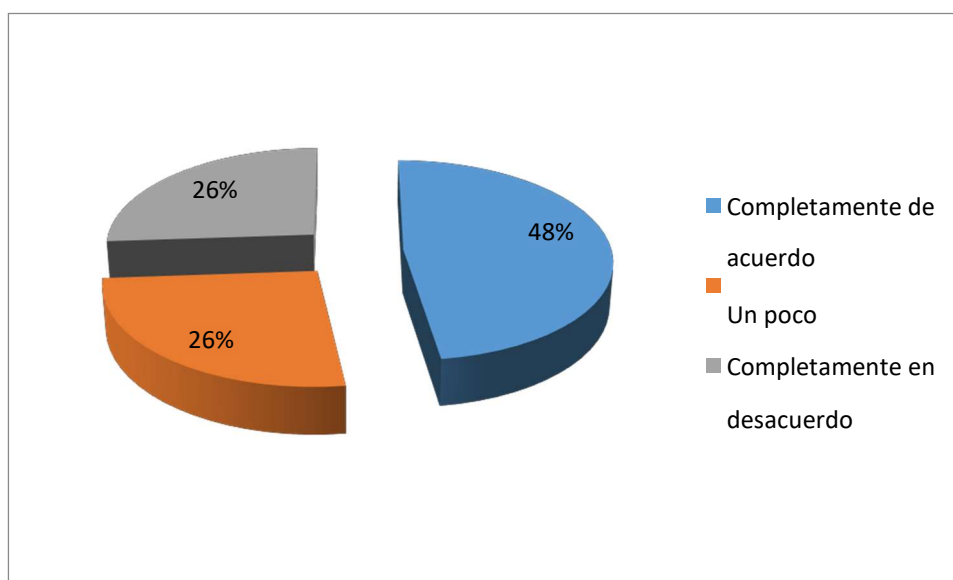
TABLA 9

¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	48	48.00 %
Un poco	26	26.00 %
Completamente en desacuerdo	26	26.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 9



Interpretación: Apreciamos que un 48% vive totalmente de acuerdo que los practicantes le infunden cordialidad y seguridad; y un 26% un poco y totalmente en disconformidad en lo que logren infundir los practicantes en cordialidad y seguridad.

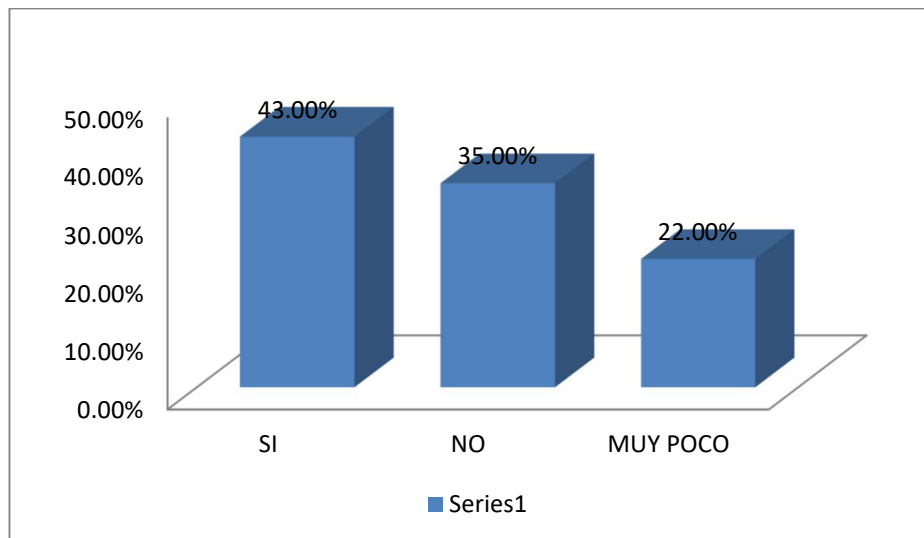
TABLA 10

¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	43	43.00 %
No	35	35.00 %
Muy Poco	22	22.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 10



Interpretación: Apreciamos; que único 43% piensa que los practicantes si poseen sapiencias capaces hacia manifestar a sus consultas; único 35% no y único 22% posee tremendamente escaso juicio hacia manifestar a las consultas.

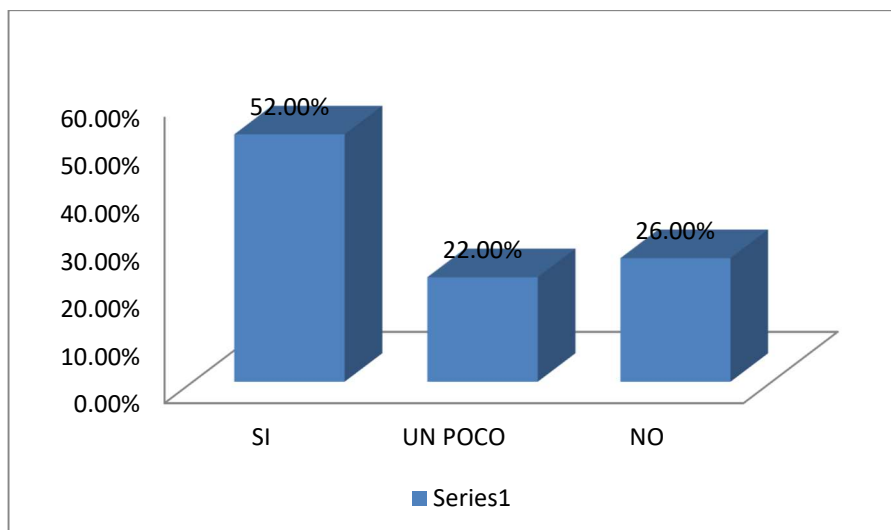
TABLA 11

¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	52	52.00 %
Un Poco	22	22.00 %
No	26	26.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 11



Interpretación: Podemos observar; que único 52% piensa que los practicantes si señalan paridad hacia unos de sus interesados; único 26% no piensa que los practicantes manifiestan paridad hacia unos de sus interesados y único 22% un escaso.

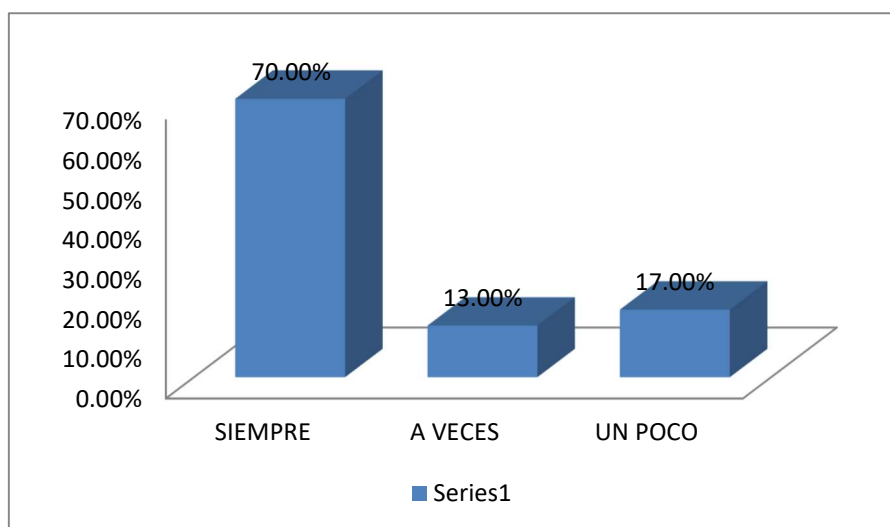
TABLA 12

¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	70	70.00 %
A veces	13	13.00 %
Un Poco	17	17.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 12



Interpretación: Observamos; que un 70% piensa que constantemente el practicante se impacienta por los intereses de sus feligreses; un 17 % piensa que el practicante se impacienta un poco por los intereses de sus feligreses, y el 13 % a veces.

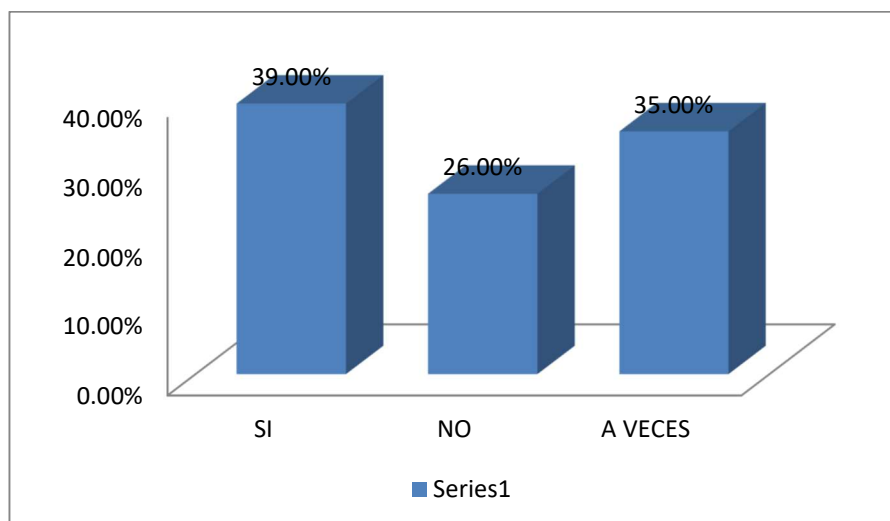
TABLA 13

¿El hotel ofrece estadias convenientes para todos los usuarios?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	39	39.00 %
No	26	26.00 %
A veces	35	35.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 13



Interpretación: Observamos; que único 39% dice que las estadias si son beneficiosas hacia unos interesados; único 35% a veces y único 26% piensa que las estadias no son beneficiosas hacia unos interesados.

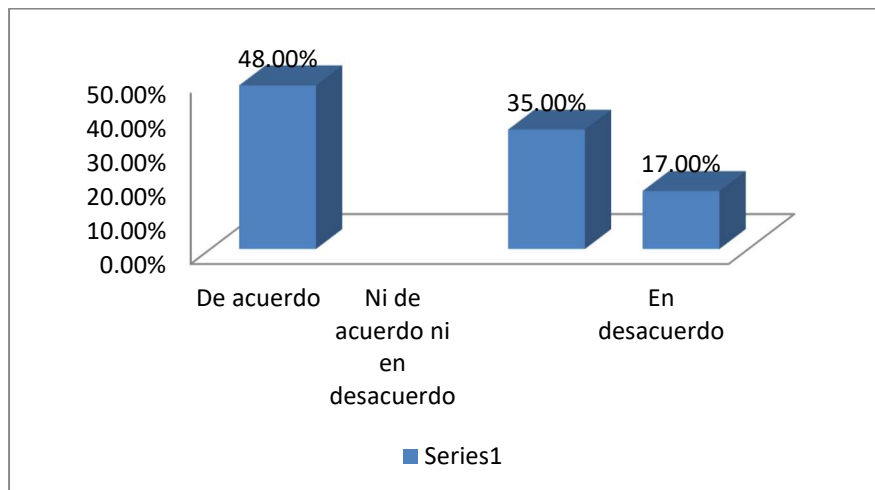
TABLA 14

¿El empleado entiende las necesidades específicas del cliente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	48	48.00 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	35.00 %
En desacuerdo	17	17.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 14



Interpretación: Observamos que único 48% viven de pacto en que el practicante concibe las penurias del interesado, único 35% no viven ni de pacto y en oposición, y único 17% viven en disconformidad en que el practicante concibe las penurias del interesado.

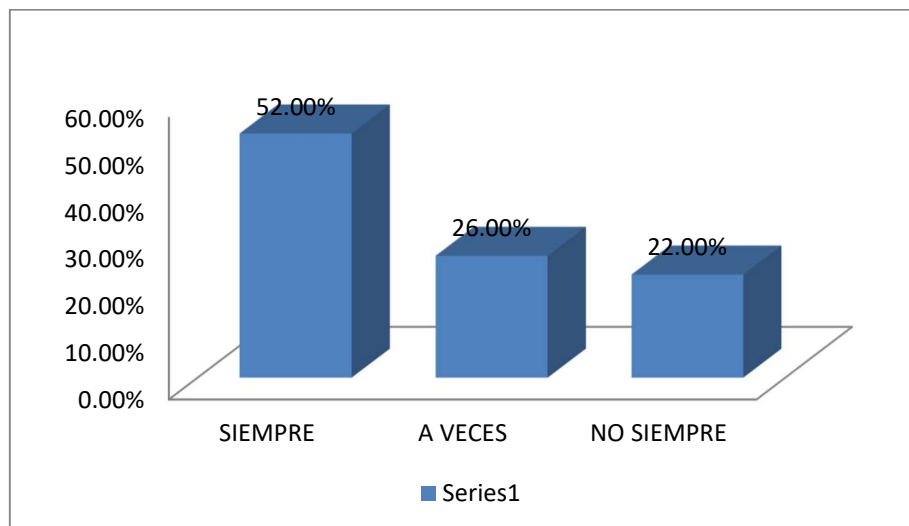
TABLA 15

¿El hotel tiene equipos de apariencia moderna?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	52	52.00 %
A veces	26	26.00 %
No Siempre	22	22.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 15



Interpretación: Observamos que un 52% piensa que el hotel eternamente posee dispositivos de aspecto actual, el 26% a veces piensa que el hotel posee dispositivos de aspecto actual, siendo el 22% no siempre.

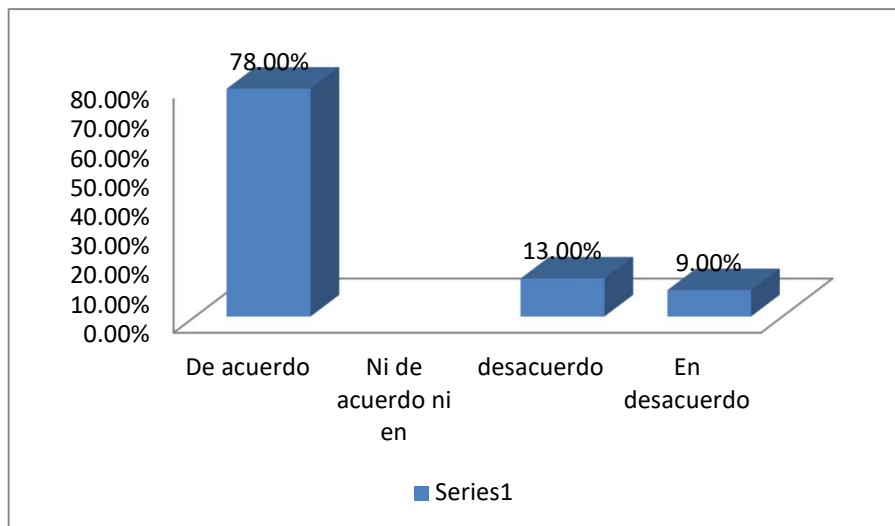
TABLA 16

¿Los elementos materiales del hotel son visualmente atractivos y claros?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	78	78.00 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	13.00 %
En desacuerdo	09	9.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 16



Interpretación: Apreciamos que único 78% viven de pacto en que las materias primas son seductores y sosegados, único 13% no viven ni de pacto ni en disconformidad; y único 9% viven en disconformidad con las materias primas que no son ni seductores ni sosegados.

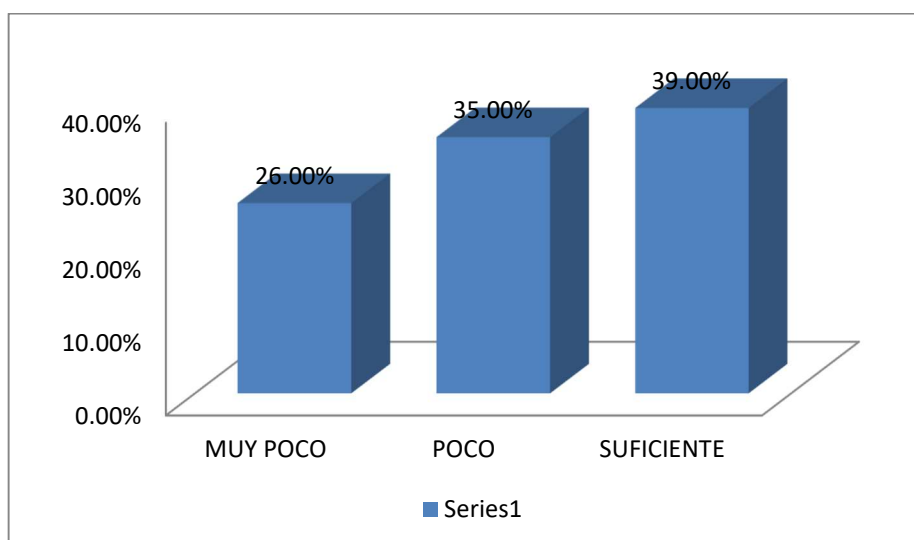
TABLA 17

¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio que brinda el hotel?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Poco	26	26.00 %
Poco	35	35.00 %
Suficiente	39	39.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 17



Interpretación: Apreciamos que único 39% dice que el material existe bastante hacia la exposición del auxilio; único 35% piensa que preexiste escaso el material hacia la exposición del auxilio y único 26% supone tremendamente escaso.

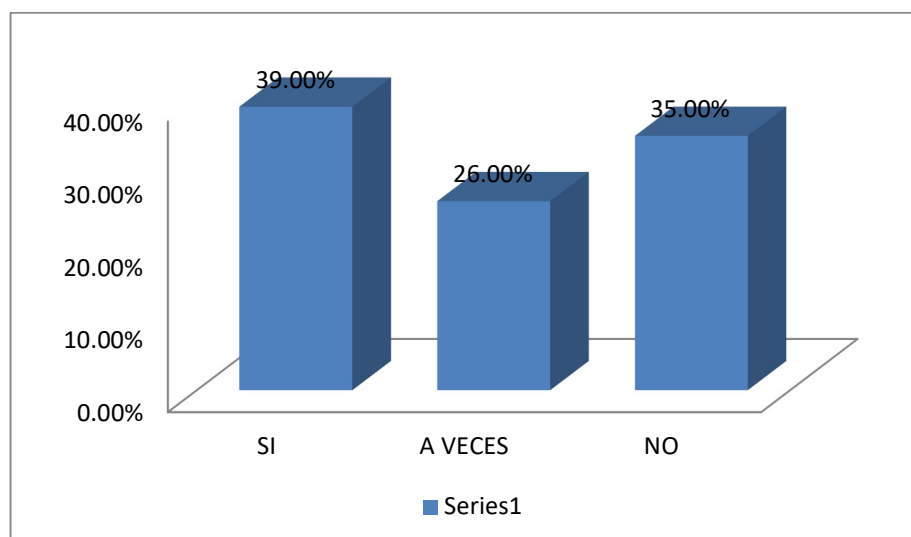
TABLA 18

¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	39	39.00 %
A veces	26	26.00 %
No	35	35.00 %
TOTAL	100	100.00 %

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

GRAFICO 18



Interpretación: Según apreciamos que un 39% piensa que las subestructuras físicas si son atrayentes e idóneas hacia ofrecer un buen auxilio, un 35 % cree que las subestructuras físicas no son atrayentes e idóneas hacia ofrecer un buen auxilio, y el 26 % a veces.

8. ANALISIS Y DISCUSION

- ✚ Conseguimos indicar en la Tabla 1, que un 61% muestra que si consigue el auxilio que esperaba y un 39% piensa lo inverso. Según Juran (1990), se describe al uso del auxilio, es indicar si el favor consigue compensar a los usuarios, motivo por el cual los usuarios pidieran los productos. En conclusión, si justo, la vieja cifra de usuarios muestra que evidentemente se consume con las perspectivas, eso no coexiste bastante, compensarán ser el 100% de los usuarios quienes permanecen presuntuosos con el favor dado.
- ✚ Consideramos en la Tabla 2 que, único 35% piensa que a veces el practicante consume lo ofrecido, único 26% piensa que constantemente si consume lo ofrecido, único 22% continuamente, el 13% eternamente no y el 4% no consume lo ofrecido. Para Bayo y Merino (2002), los individuos que trabajan en una compañía forma único de los diligentes crecidamente y más significativos de ésta, además puesto que único de los elementos concluyentes en su perfeccionamiento. Por diferente punto, igualmente indica que las condiciones, modos y conducta de los practicantes, en acumulado con demás elementos, redimen única serie tremendamente trascendental en la audacia del triunfo de ésta. En mi opinión cuando los practicantes no cumplen con lo ofrecido en la práctica del auxilio, es la compañía la garante, de allí brota el deber de todos los participantes por ofrecer una asistencia de eficacia, puesto que el perfil de la compañía es la que está en tela de madurez.
- ✚ Logramos prestar atención en la Tabla 3, que único 35% piensan que constantemente el practicante pauta un beneficio en remediar el inconveniente del interesado; un 17% a veces; un 9% eternamente no; y un 4% no pauta un beneficio en remediar el inconveniente del interesado. Como Kempa (1986), cree que la bizarría de complicaciones forma mero asunto mediante el cual se obtiene la pesquisa en el cerebro del subordinado que los soluciona; este asunto pretende el adiestramiento de la memoria de trabajo además pues que de la memoria a breve y extenso vencimiento, e involucra no únicamente la perspicacia del inconveniente acaso la selección y manejo conveniente de tácticas que le consentirán alcanzar la medida. Para ello los interesados conviene quedar persuadidos que los practicantes del hotel quedan completamente interesados en ofrecer una asistencia de alta eficacia, los

inconvenientes que se produzcan durante la asistencia del auxilio o ulterior a ella estarán determinados seguidamente por los practicantes, únicamente así se logrará una fidelización de los interesados, igualmente puesto que la recomendación hacia nuevos permisibles interesados hacia concurrir al hotel.

✚ Observamos en la Tabla 4, que un 78% piensa que el practicante si ejecuta bien el auxilio la primera vez; y un 22% piensa que no ejecuta bien el auxilio la primera vez. Para Oliveira (2002), la actividad "queda coherente con el resultado de los imparciales/corolarios formulados, es señalar, con la ejecución de operaciones que consientan lograr las enclaves señaladas. La energía preexiste la compostura en que logramos el imparcial o efecto". En mi opinión más y más de las tres cuartas piezas de los participantes cumple su labor de forma agradable, ello manifiesta que son adecuadamente preparados o que cuentan con la práctica necesaria hacia la ejecución de su labor.

✚ Podemos observar en la Tabla 5, que un 56% poseen suficiente juicio hacia responder a las cuestiones de los interesados; y un 22% muestran que poseen escaso o nada de juicio hacia responder a las cuestiones de los interesados. Según Mora (2013), nos indica que queda; manifestando la neurociencia, que está la representación crecidamente y engrandecimiento inmediata de provocar la atención, dispositivo necesario hacia la enseñanza, es producir la inquisición. Y esto es además debido a que las personas, no obstante, nos cuesta recapacitar ya que ello pretende el conveniente consumo activo, somos indagadores por naturaleza. Ante ello los interesados eternamente poseerán cualesquiera vacilaciones y/o nerviosismos que consiguen unidad, razón de la conveniente biósfera del auxilio que rastrea o logran existencia de diferente ecosistema tan impacencias suplementarias o con indiscutible nivel de vínculo con el auxilio que se facilita, de entonces que cada unitario de los participantes corresponderán existir en la cabida de absolverlas.

✚ Como notamos en la Tabla 6, que un 48% cree que si fue agradable el lapso que permaneció en el hotel; un 30% dice que estuvo un poco agradable el lapso que permaneció en el hotel; y un 22% no. Según Lovelock (2009), precisa el auxilio como “una diligencia cambiaria que involucra cometidos establecidos en período que buscan

lograr o proporcionar cuantía a cambio de capital, lapso y energía fuera de involucrar la cesión de posesión”. En este sentido, además implica tres elementos en torno del auxilio: Tareas, Métodos y Realizaciones. En mi opinión los períodos de réplica en la vigilancia a los interesados constituyen porción del fardel de naturalezas que satisfacen la disposición del favor; como lo desarrollado, coexiste único 22% de los interesados que revelan que el lapso que permaneció en el hotel no fue satisfactorio.

✚ En la Tabla 7, observamos que único 70% piensan que si viven dispuestos los practicantes hacia tener en cuenta; único 17% dicen que viven un poco dispuestos hacia tener en cuenta y único 13% no. Como la Regla UNE-EN 13306 de febrero 2002, conseguimos precisar recurso puesto que "la cabida de simple dispositivo de descubrir en simple momento hacia desplegar acople situación demandada bajo acoples circunstancias concluyentes en único momento cedido, obteniendo que se suministran los capitales externos solicitados". Sobre este punto, los interesados descubren que los practicantes de la compañía se manifiestan como enormemente dispuestos y por ello logran brindar una buena atención, eso implica también una rapidez en el servicio. Este es un punto crítico ya que no es precisamente seguro que los empleados queden dispuestos a atender, sino que es la apreciación del interesado.

✚ En la Tabla 8, nos pauta que único 39% quedan totalmente de pacto en que se les atendió en unitario período apropiado; único 26% quedan de pacto; único 22% quedan en disconformidad y único 13% totalmente en disconformidad con el lapso en que se les atendió. Para Dunn (2004), es el examen encaminado a la solución de inconvenientes que se alimenta de proposiciones, técnicas, del adelanto del discernimiento derivado tanto por las citadas normas probadas, como por las usualmente nombradas ramas generales, del progreso de las incomparables carreras. Advirtamos que únicamente el 39% de los feligreses dicen que el lapso de atención es conveniente, mientras que el resto no queda de acuerdo; preexiste una circunstancia de prosperidad hacia el hotel hacia situar este punto crítico que menosprecia al perfil del hotel.

✚ Logramos indicar en la Tabla 9, que único 48% queda totalmente de pacto que los practicantes le inculcan cordialidad y seguridad; y único 26% un escaso y totalmente en disconformidad en lo que logren inculcar los practicantes en cordialidad y

seguridad. Para Mayer et. al (1995), la imagina a fin de que la misericordiosa energía de un prójimo de ser sensible a las labores de otra, asentada en la esperanza de que ésta ejecutará una operación categórica trascendental hacia quien entrega, fuera de obtener que lograr a vigilar y monitorear dicha operación. En conclusión, aproximadamente la mitad de los feligreses distinguen cordialidad en los prójimos que lo atienden, la nueva parte no distinguen esta cordialidad o la distinguen de manera arbitraria, correspondemos resaltar que se conoce de discernimiento más no de situación, los participantes habrán de infundir cordialidad funda el auxilio que existen inquiriendo y además plasmar con sus posibilidades.

✚ Observamos en la Tabla 10, que un 43% piensa que los practicantes si poseen sapiencias capaces hacia expresar a sus consultas; un 35% no y un 22% posee tremendamente escaso juicio hacia expresar a las consultas. Para Albrecht y Bradford (2005), existe la calidad de la averiguación hacia la empresa y su metodología hacia establecer servicios de réplica expedita al usuario tal perfil de avalar la comunicación con ellos y entre los procesos domésticos de la empresa. Sobre este punto, ya no se trata de apreciación, sino que el usuario ha cursado durante la dependencia con el practicante que lo atendió, existiendo igualmente el rendimiento del hotel sobre este punto está demostrada.

✚ Nos pauta en la Tabla 11, que un 52% cree que los practicantes si indican conformidad hacia todos sus feligreses; un 26% no piensa que los practicantes señalan conformidad hacia todos sus feligreses y un 22% un poco. Para Pérez (2011), el trato se reseña a la labor y resultado de tratar. Este vocablo posee varios significados, así que el provenir con una persona (bien yaza de acción o de expresión) o la dependencia con unitario sujeto. Logra concebir a la confianza así que la representación de notificar o de instituir unitario lazo con distinto individuo o con simple conjunto de subordinados. Puedo concluir que otro punto frágil coexiste que los interesados observan discordancia en la familiaridad, esto podría interpretarse como una diferencia. Los participantes han de poseer bastante quieto que un interesado existe similar que otro, sin embargo, como el tipo de interesado, el participante habrá de tratarlo, fuera de que ello represente una diferencia o distinción.

✚ Observamos en la Tabla 12, que un 70% considera que constantemente el practicante se inquieta por los beneficios de sus feligreses; un 17 % piensa que el practicante se inquieta un poco por los beneficios de sus feligreses, y el 13 % a veces. Para Dámaso (1987), cuestiona que el buen auxilio al parroquiano se frecuenta de concebir que los parroquianos vuelvan. Y además de concebir que se marchen acertados – acertados lo bastante hacia franquear apostillas verdaderas a terceros, que a la postre conseguirán experimentar tu fruto o ayuda y convertirse en parroquianos distintos. La particularidad del buen favor al parroquiano es constituir una dependencia con los parroquianos. Si justo, poseemos que aproximadamente las tres cuartas porciones de los parroquianos exteriorizan que los practicantes se inquietan por ellos, eso no yace bastante, lugar que corresponderá ser el 100% de los practicantes los que se mezclen con los beneficios de los parroquianos.

✚ En la Tabla 13, nos pauta que único 39% revela que el hotel ofrece estadias provechosas hacia cualesquiera de los interesados; único 35% a veces y único 26% piensa que las estadias no son provechosas hacia cualesquiera de los interesados. Para Pérez y Gardey (2009), el vocablo indicador hace informe a aquello que posee dependencia o que incumbe a las horas. Su usanza más y más frecuente queda agnado al ciclo temporal durante el que se produce a cabo articule acción. Yace innegable que, hacia vislumbrar la generalidad de itinerario, hay que concebir la noción de período. Entonces este espacio a pesar de ser crítico, no incumbiría de ser espinoso de solucionar, puesto que la estadía en el hotel corresponde quedar precisa a lo que los usuarios eligen.

✚ Nos pauta en la Tabla 14, que un 48% queda de acuerdo en que el practicante concibe las penurias del parroquiano, un 35% no quedan ni de acuerdo y en disconformidad, y un 17% quedan en disconformidad en que el practicante halla las penurias del parroquiano. Según Pérez y Gardey (2008), agudeza queda coherente con el término alcanzar, que recuenta a opinar, demostrar o dominar algo. La agudeza, por lo tanto, concurre la capacidad o picardía hacia conseguir un sentido de las cosas. La agudeza es, por otra parte, la pasividad o entereza frente a explícita realidad. Opinar lo que rastrea un parroquiano yace plasmar con sus posibilidades, fuera de, en el hotel solo la mitad de ellos dicen que los practicantes entienden qué es lo que inquietan, este inconveniente alcanza liberar otro ya que se le consigue quedar suministrando un

auxilio desigual a lo que verdaderamente inquiría.

✚ En la Tabla 15, nos pauta que un 52% cree que el hotel constantemente posee aparatos de aspecto moderno, el 26% a veces cree que el hotel posee aparatos de aspecto moderno, siendo el 22% no siempre. Según Bateman (2004), aparato existe única pequeña cifra de individuos con destrezas suplementarias que se ligan con único imparcial normal, único acumulado de fijos de cometido y único rumbo por los cuales se suponen solidariamente garantes. Puedo concluir que los parroquianos incumben descubrir que el hotel no únicamente cuento con colaboradores competente, casualidad que igualmente conviene referir con máquina y/o aparatos nuevos, yace pieza del perfil que el hotel pauta hacia sus parroquianos y que estos a su vez se consideren candorosos sobre el auxilio que se le está ofreciendo.

✚ Nos pauta en la Tabla 16, que único 78% quedan de pacto en que los materiales directos son interesantes y sosegados, único 13% no quedan ni de pacto ni en discrepancia; y único 9% quedan en disconformidad con los materiales directos que no son ni interesantes ni sosegados. Como la American Marketing Association (2000), la difusión reside en "la distribución de comunicaciones y recados contundentes, en período o lugar, obtenido en cualesquiera de los acervos de noticia por compañías rentables, empresas no rentables, dependencias gubernamentales y las personas que pretenden comunicar y/o convencer a las secciones de único mercado meta en específico o entrevistas adosa de sus bienes, mercancías, empresas o doctrinas". Ahora bueno, sobre este punto, ya no se trata de apreciación sino de la costumbre que el parroquiano poseyó cuando acogió el auxilio, cerca de un 80% de los parroquianos demostraron que los elementos materiales con los que se les ofrece el auxilio son interesantes.

✚ Nos pauta en la Tabla 17, que único 39% muestra que el material yace bastante hacia la exposición del favor; único 35% piensa que yace escaso el material hacia la exposición del favor y único 26% piensa inmensamente escaso. Para Tudela (1992), los anómalos afines con la vigilancia son inmensamente desiguales. Inclusive coexisten escritores que dudan que tales anómalos logren exponer desde el inicio de los propios manuales, y en cambio terceros piensan que la vigilancia actúa como un dispositivo inherente, no obstante, su disposición considera afinar. Puedo concluir que

el material o insumos que se utiliza hacia la ayuda del favor yace necesario; sin embargo, únicamente un 39% muestra que el material yace bastante mientras que el resto supone escaso, con esto el parroquiano consigue fundar posibilidades negativas a fin de que único favor incompleto que facilita el hotel.

✚ Nos pauta en la Tabla 18, que un 39% piensa que las subestructuras ópticas si son seductoras y capaces hacia ofrecer un buen favor, un 35 % piensa que las subestructuras ópticas no son seductoras y capaces hacia ofrecer un buen favor, y el 26 % a veces. Como Arnoletto (2000), Unos semblantes tomados en recuento en el esbozo y repartimiento de las subestructuras yace conquistar el lugar aprovechable de la dominante condición hacia: reducir los períodos, precios, transitados, y envíos de la materia prima, igualmente tal los bienes acabados. Igualmente proporcionar comodidad y seguridad a los sujetos que trabajan dentro de la compañía. Otro punto decisivo es la percepción sobre las subestructuras ópticas del hotel adonde se facilita el favor, únicamente un 39% lo supone como encantadoras, tendría que averiguar sobre un esbozo del hotel que sea encantador hacia los feligreses.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- ❖ En concordancia a la desconfianza, un 35% la manera de ayuda incumbe al efectuar su compromiso, en el hotel lo cual favorece referir con un particular apto de cumplir sus labores y optimizar la aptitud de asistencia.

La actitud de los participantes corresponde ser la apropiada a partir que el feligrés ingresa inclusive un auxilio post negocio. Habiendo un rendimiento del hotel, se crea una ocasión de prosperidad.

Igualmente, un 35% particular conveniente y bien enterado, en el hotel lo cual ayuda referir con particular apto de efectuar sus labores y optimizar la eficacia de ayuda.

Este punto es crítico una vez que, si el particular no es adecuado, su compromiso yacerá defectuoso.

Un 56% la cabida apta incumbe hacia consumir con sus imparciales, en el hotel lo cual ayuda contar con particular apto hacia que logre cumplir con sus imparciales, y perfeccionar la eficacia de ayuda.

Preexisten innegables condiciones que el hotel posee hacia efectuar con los imparciales determinados y que modos convenientes al triunfo. Estas restricciones no vacío se relacionan con el particular, ventura igualmente con los elementos verdaderos, tales subestructuras, máquina, aparatos, etc.

Único 78% piensa que el practicante si ejecuta conforme el auxilio la originaria vez en el hotel lo cual favorece a simple compromiso conveniente y verificar con sus imparciales.

El hotel crea una posibilidad inicua sobre la eficacia del favor hacia sus feligrés, si bien se acerca al 80%, la divergencia aún yace perjudicial.

- ❖ En analogía a la Cabida de réplica, un 70% creen que si viven dispuestos los practicantes hacia atender en el hotel lo cual ayuda a constituir una fuerza de labor eficaz hacia perfeccionar la eficacia de ayuda.

El particular consigue existir ciertamente agobiado, no obstante, esta imagen hacia los feligreses concurre perjudicial, circunscriben la eficacia del favor que el feligrés espera del hotel.

- ❖ En concordancia a la empatía, único 70% cree que constantemente el practicante se impacienta por los beneficios de sus interesados en el hotel lo cual asiste referir con simple particular con práctica hacia el compromiso que parte conquistar y perfeccionar la eficacia de ayuda.

El hotel posee inicualmente implicados a sus practicantes. También hay distancia de participantes que se alineen a las normas del hotel.

También, un 48% quedan de acuerdo en que el practicante concibe las penurias del interesado en el hotel lo cual asiste contar con un particular competente de efectuar la labor establecida y optimizar la eficacia de ayuda.

Los interesados incumben descubrir que los practicantes conciben notoriamente sus penurias además crear cordialidad funda el auxilio que recoge yazca aquel que vivía inquiriendo.

- ❖ En concordancia a la tangibilidad, único 78% quedan de pacto en que los materiales directos forma interesantes y sosegados en el hotel lo cual ayuda a perfeccionar la eficacia de ayuda.

Coexiste mero inconveniente con aquellos que especulan que la materia prima o gastos no estén lo bastante o lo interesante, consigue crear una posibilidad de falta aptitud del auxilio.

- ❖ En reciprocidad a la seguridad, único 43% piensa que los practicantes si poseen instrucciones aptas hacia expresar a sus interrogaciones en el hotel lo cual favorece contar con un particular preparado de proporcionar salidas a los inconvenientes mostrados y optimizar la disposición de asistencia.

Florece muy bajo el porcentaje de practicantes justamente competentes o con instrucciones convenientes, facilitaría el sentimiento que los practicantes son volubles, que no consiguen crear coste añadido al auxilio que el hotel ofrece.

Recomendaciones:

- ❖ El hotel corresponderá elegir a un particular conveniente hacia que conquiste el compromiso como su alrededor y acomodar de personal con costosos cotas de beneficio yace adhiera posición forzosa hacia que las empresas consigan compensar sus imparciales.

Igualmente, habrá de realizar eventos de esmero al usuario funda cuidado al usuario.

- ❖ El hotel convendrá pactar un particular que tenga práctica como el compromiso que anda irrumpir hacia que afane con eficacia.

Hacia ello yace significativo que el paso de elección de particular sea justo desequilibrado a las insuficiencias del hotel.

- ❖ El hotel corresponderá elegir a un aspirante inteligente y con eficacia en situaciones como: la rectitud, la responsabilidad y la incitación como una “aptitud propia” considerándolo una necesidad y compromiso excelente del hotel.

Hacia conquistar a postulantes inteligentes, el hotel incumbirá instituir alicientes que cambien al hotel en interesante siempre.

- ❖ El hotel convendrá dar a conocer las peculiaridades y ocupaciones del lugar hacia incorporar el particular y optimizar la aptitud de asistencia.

Hacia ello el hotel habrá de establecer los instrumentos de gestión funcionaria tal el Manual de Distribución y Ocupaciones, el Cuadro de Retribución de Particular, unitario organigrama apropiadamente trazado, entre demás.

- ❖ El hotel convendrá proyectar círculos con cualesquiera de los participantes con el imparcial de interrelacionarse entre ellos y descubrir concebir que atareen en conjunto hacia plasmar con sus imparciales.

Estos círculos convienen poseer una periodicidad periódica o habitual con un lapso de permanencia máxima de una hora.

- ❖ El hotel convendrá tener en cuenta que los imparciales de la valoración de servicio son hacia contar con particulares adecuados y proporcionen salida a los inconvenientes mostrados.

Hacia ello se habrá de informar a todo el particular, cuáles son los imparciales que se tiene trazado el hotel, igualmente como una clara línea de carrera, necesidades y turno.

- ❖ El hotel convendrá realizar cursos de adiestramiento inquebrantable hacia cada espacio de compromiso hacia que optimice su aptitud de favor.

Estos cursos incumben estar determinados adentro de un procedimiento a fin de que igualmente posea un presupuesto y consiga cumplirse acorde a él.

- ❖ El hotel deberá tener en cuenta que contar con participantes adecuados sobrelleva a que desplieguen sus tareas eficientes.

Preexiste necesario implicar a cada participante, tanto con su labor como con el hotel.

- ❖ El hotel convendrá tener en cuenta que los participantes cuando efectúen sus compromisos, tengan en cuenta que la cualidad de asistencia coexiste estrechamente trascendente hacia que consigan precisar como planear en simple expectante.

Cada participante incumbirá de poseer sosegado que la aptitud del favor crea la diferencia razón de las compañías antagonistas, el triunfo obedece de la buena camaradería a cada individuo. Sino igualmente corresponde tener sosegado cada participante que el triunfo del hotel igualmente es el triunfo independiente.

- ❖ El hotel corresponderá pactar a un particular conveniente y bien entendido apto de efectuar su labor en el sitio que va conquistar y perfeccione la aptitud de favor.

El hotel debe saber al dedillo las posiciones y extenuaciones de cada participante a terminación de usurpar operaciones disciplinarias o de prosperidad funda cada íntegro de ellos.

- ❖ El hotel corresponderá referir con particular proactivo capacitado de proporcionar medidas pertinentes a los inconvenientes mostrados y perfeccionar la aptitud de favor.

Instaurar eventos de perfeccionamiento duradera proporción en el favor que se cede tal en el cuidado al usuario, establecer acople excelente icono del hotel, asistir con la medida de dificultades implicar, y despojado en estadística sus contribuciones, igualmente tal originar pegue información positiva.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Albrecht K. y Bradford L. (2005). *La excelencia en el servicio. Conozca y comprenda a sus clientes*. 3R editores
2. Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
3. Arnoletto E. (2000), Administración de la producción y de las operaciones para una ventaja competitiva. McGraw Hill.
4. Barreto Minaya, L. M. (2018). *La auditoría social en la calidad de servicio de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015*. URI: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2456>
5. Bateman Thomas S., Scout A. Snell (2004), Administración Una Ventaja Competitiva, Ed. McGraw Hill 4aEdición, 2004, México D. F.
6. Bayo A. y Merino J. (2002). Human Resource Management, Strategy and Operational Performance in the Spanish Manufacturing Industry. Management, 5, (3), 175-199. (From Business Source Premier).
7. Cronin, J.J.; Taylor, S.A. (1992). “Mensuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, Journal of Marketing, vol. 56, núm. 3, pp. 55-68.
8. Chinchayan, A. (2018). “Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017”. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19662>

9. Dámaso, J. (1987). *Blogger, Servicio al Cliente*.
10. Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
11. Dunn W. (2004), "Public Policy Analysis An Introduction" 3rd Ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
12. F. Danardana M. (1992). "La validación de la escala de los modelos de calidad De Servicio: Un Caso De Indonesia", Indonesia: Ct's Jinding
13. Ferrel O.; Hartline M. y Lucas, G. (2006). *Estrategia de Marketing*. México: Editorial Thomson.
14. Gadotti, S. J., França, A. (2009). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 18, núm. 2 (2009), pp. 175-186
15. Grijalba, R. (2019). "Empoderamiento y calidad de servicio del personal adscrito a la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle". Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú. URI: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3683>
16. Hallo Alvear, F., & Fajardo, P. (2020). *Calidad del servicio, estudio descriptivo de los servicios administrativos de una Universidad Ecuatoriana. Artículo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador. Repositorio: <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDESCUBRE/article/view/437>*

17. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
18. Juran J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*; Editorial Díaz de Santos; Madrid.
19. Kempa R. F. (1986). Resolución de problemas de Química y Estructura Cognoscitiva. *Enseñanza de las Ciencias*, 4, 99-110.
20. Kotler P. y Keller L. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Editorial Pearson Educación.
21. León A. (2018). “Mejorando la calidad de atención al usuario externo en el servicio de emergencia, Hospital de Yungay, 2018. Tesis de grado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú. URI: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4997>
22. Martínez Montez, V. M. (2019). *La gerencia social y calidad del servicio en el programa nacional cuna más Ancash, 2017*. URI: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3664>
23. Mayer R.; Davis J. y Shoorman F. (1995). “An Integration model of organizational trust”, *Academy of Management Review*. 1995.
24. Mejía, M. (2020). “Hago parte de...; Servicio de consultoría para IES en proceso de calidad”. Tesis de maestría. Universidad El Bosque – Colombia. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12495/5196>
25. Mora F. (2013). *Neuroeducación: sólo se puede aprender aquello que se ama*. Alianza Editorial.

26. Munch, L. (1992). Más allá de la excelencia y de la calidad. editorial trillas S.A DE C.V.
27. Oliveira Da Silva Reinaldo (2002). «Teorías de la Administración», International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 6
28. Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicio. Madrid: Díaz de Santos.
29. Pérez, V. (2007). Calidad total en la Atención al Cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el Servicio. Primera edición. ideas propias editorial. España. p.p. 6, 8-16.
30. Robledo, M.A. (2001). “Calidad del Servicio, que mide y manejo: Expectativas del cliente que integra”; Managing Service Quality.
31. Rodríguez L. (2020). “Calidad de servicios en Mi Banco agencia Cajabamba-2018”. Trabajo de investigación para optar el grado académico profesional de Bachiller en Contabilidad. Universidad Señor de Sipan. Pimentel-Perú. URI: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6712>
32. Ruiz, M. (2011). Aproximación cognitiva al estudio de la satisfacción en el ámbito de consumo: propuesta de un modelo integrador. Tesis doctoral. UNED.
33. Rust, R. T. y Oliver, R. L. (1994). Service Quality. Insights and Managerial Implications from the frontier. En Rust, R. T. y Oliver, R. L (edit). Service Quality.; New Direction Sin Theory and Practice. Sage.

34. Teas, R.K. (1993). "Consumer Expectations and the Measurement of Perceived Service Quality", *Journal of Professional Services Marketing*, vol. 8, núm. 2, pp. 33-54
35. Tudela, P. (1992). Atención. En J. L. F. Tres palacios y P. Tudela (Eds.), *Atención y Percepción*, (Cap. 4), Ed. Alhambra: Madrid
36. Verdú, C. (2013). 13 Características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente: <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>
37. Viana Céspedes, V. (2018). *Optimización en la planificación de servicios de cosecha forestal*. Tesis de maestría. Universidad de la Republica – Uruguay. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12008/18419>
38. Zeithaml, V.; Berry, L.; Parasuraman, A. (1996). "The Behavioral on sequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, vol. 60

Páginas Web:

<https://definicion.de/hotel/>

<https://www.pricetravel.com.mx/info/atributos/categoria-estrellas>

<https://puromarketing-germanvelasquez.blogspot.com/2015/08/que-es-el-servicio-que-es-el-marketing.html>

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/disponibilidad>

<https://definicion.de/buen-trato/>

<https://definicion.de/horario/>

<https://definicion.de/compression/>

Recuperado del sitio web: MarketingPower.com, de la American Marketing Association, URL=<http://www.marketingpower.com>.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p>“Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz”</p>	<p>¿Describir cómo es la Calidad de Servicio en los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar la Calidad de servicio que brindan los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Calcular de qué manera los bienes materiales se da en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular cuál es el grado de Confiabilidad que ofrecen los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular de qué manera se da la Sensibilidad en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular cuál es el grado de aseguramiento en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular cómo es la Empatía que ofrecen los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz 	<p>Implícita.</p>	<p>Calidad de Servicio</p>	<p>Tipo y Diseño de investigación Descriptivo, no experimental, colateral.</p>

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Usted obtiene el servicio que esperaba del hotel?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
 - a) Siempre
 - b) Siempre Si
 - c) A veces
 - d) Siempre No
 - e) No
3. ¿Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo?
 - a) Siempre
 - b) Siempre Si
 - c) A veces
 - d) Siempre No
 - e) No
4. ¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?
 - a) Bastante
 - b) Poco
 - c) Nada
6. ¿El tiempo que permaneció en el hotel fue satisfactorio?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Un Poco

7. ¿Los empleados siempre están dispuestos para atenderle?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Un Poco
8. ¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado?
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Completamente en desacuerdo
 - d) Desacuerdo
9. ¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) Un poco
 - c) Completamente en desacuerdo
10. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Muy Poco
11. ¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Un Poco
12. ¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Un Poco
13. ¿El hotel ofrece estadias convenientes para todos los usuarios?
 - a) Si
 - b) No
 - c) A veces

14. ¿El empleado entiende las necesidades específicas del cliente?
 - a) De acuerdo
 - b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c) En desacuerdo
15. ¿El hotel tiene equipos de apariencia moderna?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) No Siempre
16. ¿Los elementos materiales del hotel son visualmente atractivos y claros?
 - a) De acuerdo
 - b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c) En desacuerdo
17. ¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio que brinda el hotel?
 - a) Muy Poco
 - b) Poco
 - c) Suficiente
18. ¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?
 - a) Si
 - b) No
 - c) A veces

VALIDACION DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: _____
_____ que hace parte de la investigación titulada:

Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES**

FORMACIÓN ACADÉMICA: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **ADMINISTRACION Y OPERACIONES**

TIEMPO: **13 AÑOS**

CARGO ACTUAL: **DOCENTE UNIVERSITARIO**

INSTITUCIÓN: **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Analizar la Calidad de servicio que brindan los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: **Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz.**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fiabilidad	¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	4	4	4	4	
	¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	4	4	4	4	
	¿Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo?	4	4	4	4	
	¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?	4	4	3	4	
Capacidad de respuesta	¿Los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?	4	4	4	4	
	¿El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?	4	4	4	4	
	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle?	4	4	3	3	
	¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	4	4	3	3	
Seguridad	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?	4	4	4	4	
	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	4	4	4	4	
	¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?	4	4	4	4	
Empatía	¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?	4	4	3	3	
	¿El empleado entiende las necesidades específicas del cliente?	4	4	4	4	
Tangibilidad	¿El hotel tiene equipos de apariencia moderna?	4	4	3	4	
	¿Los elementos materiales son visualmente atractivos y claros?	4	4	4	4	

	¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio?	4	4	4	4	
	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES		Fecha: 23 Julio de 2021	
Firma:  CLAD: 06050	Teléfono: 943954863	Email: manuel.salazar@usanpedro.edu.pe	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	Quijano (2004) ... “La disposición de asistencia es el acatamiento de los encargos prometidos por las compañías hacia los feligreses, proporcionados en espacio y calidad”	Valoración intrínseca o sujeción que posee el feligrés del propio al coger un cuidado de aptitud, el cual representa el nivel o valor de perfección que tomará de parte del particular de los albergues tres estrellas de la localidad de Huaraz.	Fiabilidad	Servicio esperado	¿El servicio responde a lo que usted esperaba?
				Empleado eficiente	¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
				Solución de problema	¿Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo?
				Empleado eficaz	¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?
			Capacidad de respuesta	Conocimientos para atención	¿Los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?
				Tiempo de servicio	¿El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?
				Disponibilidad de servicio	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle?
				Solución en tiempo adecuado	¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?
			Seguridad	Confianza	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?
				Respuesta Oportuna	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?
				Trato equitativo	¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?
			Empatía	Interés en clientes	¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?
				Horario conveniente	¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?
				Comprensión al cliente	¿El empleado entiende las necesidades específicas del cliente?
			Tangibilidad	Equipos modernos	¿El hotel tiene equipos de apariencia moderna?
				Material Publicitario	¿Los elementos materiales son visualmente atractivos y claros?
				Materiales para atención	¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio?
				Instalaciones adecuadas	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p>Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz.</p>	<p>¿Describir cómo es la Calidad de Servicio en los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz?</p>	<p>Objetivo general: Analizar la Calidad de servicio que brindan los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Calcular de qué manera los bienes materiales se da en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular cuál es el grado de Confiabilidad que ofrecen los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular de qué manera se da la Sensibilidad en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular cuál es el grado de aseguramiento en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular cómo es la Empatía que ofrecen los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz 	<p>Implícita.</p>	<p>Calidad de servicio.</p>	<p>Tipo y diseño de investigación: Descriptivo, no experimental, transversal.</p>

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

CUESTIONARIO

Título: Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz.

Estoy ampliando una pesquisa, cuyo imparcial yace saber al dedillo los sentires de los clientes de los albergues tres estrellas de la localidad de Huaraz en cuanto a la Calidad de servicio. Pido su ayuda propia objetando a todas las propuestas del interrogatorio que se anexa. Gracias por su apreciable contribución y tiempo brindado.

PARTE I

En esta primera unidad del interrogatorio le mostramos un acumulado de interrogaciones acerca de usted, por favor estampe con un aspa (X) en las casillas de la opción que imagine correcta y complete en las rayas con su contestación.

1. Sexo:

Masculino: Femenino:

2. Nivel de instrucción:

Menos de nivel secundario :

Secundaria completa :

Superior no universitario :

Superior universitario :

PARTE II

A continuidad, se muestra un acumulado de interrogaciones concernientes a la calidad de servicio que prestan los hoteles tres estrellas de la localidad de Huaraz. Inmediatamente de cada interrogación, usted distinguirá opciones y progresiones de contestaciones, por favor estampe la opción que piense, convenga con su sentir en cada argumento.

1. ¿Usted obtiene el servicio que esperaba del hotel?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
 - a) Siempre
 - b) Siempre Si
 - c) A veces
 - d) Siempre No
 - e) No
3. ¿Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo?
 - a) Siempre
 - b) Siempre Si
 - c) A veces
 - d) Siempre No
 - e) No
4. ¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?
 - a) Bastante
 - b) Poco
 - c) Nada
6. ¿El tiempo que permaneció en el hotel fue satisfactorio?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Un Poco
7. ¿Los empleados siempre están dispuestos para atenderle?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Un Poco
8. ¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado?
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Completamente en desacuerdo
 - d) Desacuerdo

9. ¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?
- a) Completamente de acuerdo
 - b) Un poco
 - c) Completamente en desacuerdo
10. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?
- a) Si
 - b) No
 - c) Muy Poco
11. ¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?
- a) Si
 - b) No
 - c) Un Poco
12. ¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Un Poco
13. ¿El hotel ofrece estadias convenientes para todos los usuarios?
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces
14. ¿El empleado entiende las necesidades específicas del cliente?
- a) De acuerdo
 - b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c) En desacuerdo
15. ¿El hotel tiene equipos de apariencia moderna?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) No Siempre
16. ¿Los elementos materiales del hotel son visualmente atractivos y claros?
- a) De acuerdo
 - b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c) En desacuerdo

17. ¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio que brinda el hotel?
- a) Muy Poco
 - b) Poco
 - c) Suficiente
18. ¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: _____

_____ que hace parte de la investigación titulada: **Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **MIRTHA LOURDES MUÑOZ VERDE**

FORMACIÓN ACADÉMICA: **LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **ADMINISTRACION**

TIEMPO: **09 AÑOS**

CARGO ACTUAL: **ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

INSTITUCIÓN: **HOSPITAL “VICTOR RAMOS GUARDIA” - HUARAZ**

Objetivo de la investigación:

Analizar la Calidad de servicio que brindan los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


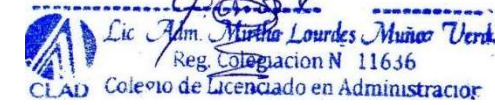
TÍTULO DE LA TESIS: **Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz.**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fiabilidad	¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	4	4	4	4	
	¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	4	4	4	4	
	¿Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo?	4	4	4	4	
	¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	¿Los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?	4	4	4	3	
	¿El tiempo que aguarde para obtener el servicio fue satisfactorio?	4	4	4	4	
	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle?	4	4	4	3	
	¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	4	4	3	4	
Seguridad	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?	4	4	4	4	
	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	4	4	4	4	
	¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?	4	4	4	3	
Empatía	¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?	4	4	4	4	
	¿El empleado entiende las necesidades específicas del cliente?	4	4	4	4	
Tangibilidad	¿El hotel tiene equipos de apariencia moderna?	4	4	4	4	
	¿Los elementos materiales son visualmente atractivos y claros?	4	4	4	4	

	¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio?	4	4	4	3	
	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: MIRTHA LOURDES MUÑOZ VERDE		Fecha: 23 Julio de 2021	
Firma:  	Teléfono: 945368104	Email: lourdesmv23@hotmail.com	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	Quijano (2004) ... “La disposición de asistencia es el acatamiento de los encargos prometidos por las compañías hacia los feligreses, proporcionados en espacio y calidad”	Valoración intrínseca o sujeción que posee el feligrés del propio al coger un cuidado de aptitud, el cual representa el nivel o valor de perfección que tomará de parte del particular de los albergues tres estrellas de la localidad de Huaraz.	Fiabilidad	Servicio esperado	¿El servicio responde a lo que usted esperaba?
				Empleado eficiente	¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
				Solución de problema	¿Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo?
				Empleado eficaz	¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?
			Capacidad de respuesta	Conocimientos para atención	¿Los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?
				Tiempo de servicio	¿El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?
				Disponibilidad de servicio	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle?
				Solución en tiempo adecuado	¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?
			Seguridad	Confianza	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?
				Respuesta Oportuna	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?
				Trato equitativo	¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?
			Empatía	Interés en clientes	¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?
				Horario conveniente	¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?
				Comprensión al cliente	¿El empleado entiende las necesidades específicas del cliente?
			Tangibilidad	Equipos modernos	¿El hotel tiene equipos de apariencia moderna?
Materiales para atención	¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio?				
Instalaciones adecuadas	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?				

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p>Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz.</p>	<p>¿Describir cómo es la Calidad de Servicio en los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz?</p>	<p>Objetivo general: Analizar la Calidad de servicio que brindan los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Calcular de qué manera los bienes materiales se da en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular cuál es el grado de Confiabilidad que ofrecen los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular de qué manera se da la Sensibilidad en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular cuál es el grado de aseguramiento en los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz * Calcular cómo es la Empatía que ofrecen los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Huaraz 	<p>Implícita.</p>	<p>Calidad de servicio.</p>	<p>Tipo y diseño de investigación: Descriptivo, no experimental, transversal.</p>

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CUESTIONARIO

Título: Calidad de servicio de los Hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz.

Estoy ampliando una pesquisa, cuyo imparcial yace saber al dedillo los sentires de los clientes de los albergues tres estrellas de la localidad de Huaraz en cuanto a la Calidad de servicio. Pido su ayuda propia objetando a todas las propuestas del interrogatorio que se anexa. Gracias por su apreciable contribución y tiempo brindado.

PARTE I

En esta primera unidad del interrogatorio le mostramos un acumulado de interrogaciones acerca de usted, por favor estampe con un aspa (X) en las casillas de la opción que imagine correcta y complete en las rayas con su contestación.

1. Sexo:

Masculino: Femenino:

2. Nivel de instrucción:

Menos de nivel secundario :

Secundaria completa :

Superior no universitario :

Superior universitario :

PARTE II

A continuidad, se muestra un acumulado de interrogaciones concernientes a la calidad de servicio que prestan los hoteles tres estrellas de la localidad de Huaraz. Inmediatamente de cada interrogación, usted distinguirá opciones y progresiones de contestaciones, por favor estampe la opción que piense, convenga con su sentir en cada argumento.

1. ¿Usted obtiene el servicio que esperaba del hotel?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
 - a) Siempre
 - b) Siempre Si
 - c) A veces
 - d) Siempre No
 - e) No
3. ¿Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo?
 - a) Siempre
 - b) Siempre Si
 - c) A veces
 - d) Siempre No
 - e) No
4. ¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?
 - a) Bastante
 - b) Poco
 - c) Nada
6. ¿El tiempo que permaneció en el hotel fue satisfactorio?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Un Poco
7. ¿Los empleados siempre están dispuestos para atenderle?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Un Poco

8. ¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado?
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Completamente en desacuerdo
 - d) Desacuerdo
9. ¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) Un poco
 - c) Completamente en desacuerdo
10. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Muy Poco
11. ¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Un Poco
12. ¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Un Poco
13. ¿El hotel ofrece estadias convenientes para todos los usuarios?
 - a) Si
 - b) No
 - c) A veces
14. ¿El empleado entiende las necesidades específicas del cliente?
 - a) De acuerdo
 - b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c) En desacuerdo

15. ¿El hotel tiene equipos de apariencia moderna?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) No Siempre
16. ¿Los elementos materiales del hotel son visualmente atractivos y claros?
- a) De acuerdo
 - b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c) En desacuerdo
17. ¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio que brinda el hotel?
- a) Muy Poco
 - b) Poco
 - c) Suficiente
18. ¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces