



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE TURISMO Y NEGOCIOS**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL  
HOTEL CASA ANDINA SELECT, CHICLAYO.**

**Tesis para optar el Título de Licenciada en Turismo y Negocios**

**Presentado por**

**Lic. HORNA CABRERA ELITA OLGA**

**Asesor metodológico**

**DRA. GIOCONDA DEL SOCORRO SOTOMAYOR NUNURA**

**Asesor Especialista**

**MG. MAIRENA FOX LILIANA**

Pimentel, Octubre del 2015

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar la calidad del servicio percibido respecto al personal, instalaciones y organización del Hotel Casa Andina Select.

La metodología que se utilizó para obtener los datos del análisis, consistió en el método de investigación de campo que es por medio de la aplicación del cuestionario del Modelo Hotelqual con escala tipo Likert, para un total de 30 huéspedes que se aplicó el instrumento durante una semana.

Se hizo un análisis de ponderación de porcentajes y de esta manera se obtiene, resultados que nos permitirán conocer la problemática percibida por los usuarios del Hotel Casa Andina frente a la atención proporcionada por el personal, a las instalaciones y a la organización en su conjunto.

Se concluye que (a) la calidad de los servicios percibida en el Hotel Casa Andina Select según los lineamientos del Modelo Hotelqual con respecto al personal llegó a hacer 100% de satisfacción en relación a disposición de ayuda, confianza que inspiran, facilitación de información, competencia y profesionalismo de los trabajadores; (b) las instalaciones ofrecidas en el Hotel Casa Andina Select presentaron un 100% de satisfacción según el modelo Hotelqual. Las instalaciones cumplen con las normas de seguridad, las áreas y equipamiento están conservadas y confortabilidad en las habitaciones y; (c) en la organización de los servicios del Hotel Casa Andina Select, ofertadas a los usuarios manifestaron un 100% de satisfacción en base a los lineamientos del modelo Hotelqual respectivos. El establecimiento hotelero dentro de su política organizacional brinda el servicio contratado, corrección de sus datos en su estadía del cliente, los servicios ofrecidos funcionan con rapidez, personal disponible para solucionar cualquier eventualidad del cliente.

## **ABSTRACT**

This thesis aims to determine the quality of service perceived respect of the staff, facilities and organization of Hotel Casa Andina Select.

The methodology used for the data analysis, the method consisted of field research is through the application of Model Hotelqual questionnaire with Likert scale, for a total of 30 guests was the frequency of arrivals during one week.

Analysis weighting percentages and thus results that allow us to know the problems perceived by users Hotel Casa Andina Select on the care provided by the staff, facilities and the organization as a whole gets done.

We conclude that (a) the perceived quality of services in the Hotel Casa Andina Select along the lines of Model Hotelqual for staff do get 100% of satisfaction available to help, inspire confidence, providing information and competition and professionalism of the workers; (b) the facilities offered at the Hotel Casa Andina Select had a 100% satisfaction according Hotelqual model. The facilities meet safety standards, areas and equipment are maintained and comfort in rooms and; (c) in organizing services Hotel Casa Andina Select, offered users a 100% expressed satisfaction based on the guidelines of respects Hotelqual model. The hotel establishment within its organizational policy provides the contracted service, correct your data stay customer services offered work quickly available to solve any eventuality of client staff.