



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO.



LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICOS CHACANA  
HOUSE Y LOS ANGELES EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA  
EN LA CALLE TECSEQOCHA DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2016.

## TESIS

PRESENTADO POR:  
BACH. JHON MICHELL ROMOACCA  
QUISPE.

PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO  
EN TURISMO.

ASESORA:  
MG. ANAHI NAJAR OBANDO.

CUSCO PERU

2016



**Título :** LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOSESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICOS CHACANA HOUSE Y LOS ANGELES EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LA CALLE TECSEQOCHA DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2016.

**Autor :** - Jhon Michell Romoacca Quispe

**Fecha :** 2017

## RESUMEN

La actividad hotelera es una de las actividades económicas que ha tenido un crecimiento importante en los últimos años. El presente trabajo de investigación se basó en la influencia de la calidad de servicios de los establecimientos de hospedaje turísticos Chacana House y los Ángeles en la satisfacción del turista. En principio, resulta necesario realizar un diagnóstico de la situación actual, para conocer el punto en que nos encontramos. En lo referente a la satisfacción del turista y su fidelización son componentes esenciales para incrementar la competitividad de los establecimientos prestadores de servicio de alojamiento, ya que en ellas reconocemos la importancia “real” del cliente, al pedirle su opinión y percepción sobre el servicio prestado nos damos cuenta que no cubrimos las expectativas que el turista espera. Diagnosticar la satisfacción percibida por los mismos nos incentiva a mejorar la toma de decisiones en el sector hotelero.

Esta específicamente no cuenta con un nivel adecuado de satisfacción al cliente en cuanto a la calidad de servicio que se brinda en estos establecimientos de hospedaje. Es por ello que surge la necesidad de desarrollar encuestas basadas al nivel de calidad y satisfacción de turistas. El presente trabajo estuvo enmarcado en el tipo de investigación básica de carácter cualitativo – cuantitativo fundamentada a nivel correlacional con un diseño se considera un estudio no experimental. Se emplearon una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, específicamente encuestas, posteriormente el análisis del mismo y fuentes documentales (reglamentación de establecimientos de hospedajes) la observación directa de los establecimientos en mención. Para la elaboración de la influencia de la calidad de servicios de los establecimientos de hospedaje turísticos Chacana House y los Ángeles en la satisfacción del turista, se utilizó como guía fuentes bibliográficas, conceptos específicos relacionados al trabajo de investigación. Finalmente se propone la selección del personal técnico profesional, mejoramiento de habitaciones e implementación de equipos y la capacitación del recurso humano.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad del servicio, Satisfacción del turista.



## ABSTRACT

Hotel activity is main economic activities that had a significant growth in recent years. The present research work was based on the influence of the quality of services of the tourist accommodation establishments Chacana House and Los Angeles in tourist satisfaction. It is necessary to make a diagnosis of the current situation to know the point where we are. In terms of tourist satisfaction and loyalty are essential components to increase the competitiveness of establishments hosting service providers, since in them we recognize the "real" importance of the customer, asking for their opinion and perception about the service provided we realize that we do not meet the expectations that the tourist expects. Diagnosing their perceived satisfaction encourages us to improve decision making in the hotel sector.

This specifically does not have an adequate level of customer satisfaction regarding the quality of service provided in these lodging establishments. This is why the need arises to develop surveys based on the level of quality and satisfaction of tourists. The present work was framed in the type of basic research of qualitative - quantitative character based at correlational level with a design considered a non - experimental study. A number of techniques and instruments of data collection, specifically surveys, later analysis of the same and documentary sources (regulation of establishments of lodging) were used the direct observation of the establishments in mention. For the elaboration of the influence of the quality of services of the tourist accommodation establishments Chacana House and Los Angeles in tourist satisfaction, bibliographical sources were used, specific concepts related to the research work.

Finally, we propose the selection of professional technical personnel, improvement of rooms and implementation of equipment and training of human resources.

**KEY WORDS:** Quality of service, Tourist satisfaction.