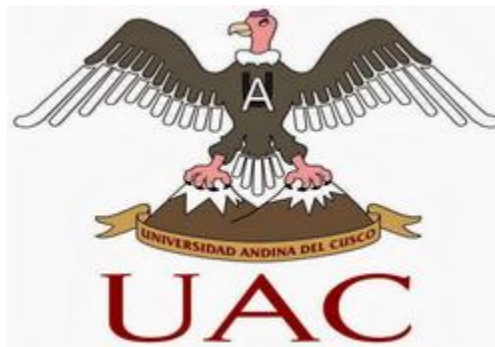




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CALIDAD DE SERVICIO Y COMPETITIVIDAD EN
HOSPEDAJES DE TRES ESTRELLAS DEL BARRIO DE
SAN BLAS CUSCO 2018**

Tesis presentada por el bachiller:

Núñez Aguilar, Luis Gabriel

Para optar al título profesional de licenciado en
Administración.

Asesora: Lic. León Casafranca, María del Carmen

Cusco – Perú.

2018



RESUMEN

El trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Cusco, con la finalidad de determinar cómo la calidad de servicio se relaciona con la competitividad en los hoteles de tres estrellas en el barrio de San Blas, el mismo que fue analizado mediante sus dimensiones, el tipo de investigación que se empleó fue básica, enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y diseño no experimental, tomando como población de estudio a 21 hospedajes de tres estrellas del barrio de San Blas, para la misma se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento de cuestionario de preguntas, para evaluar la fiabilidad de la misma se aplicó el método de Alpha de Cronbach, la misma que dio resultado de 0.813, lo que confirma que el cuestionario es fiable, los resultados fueron procesados en el programa de Excel y en el software estadístico SPSS V24. Al analizar la variable calidad de servicio se obtuvo un promedio total de 2.54, calificado como bueno, así mismo la variable competitividad obtuvo un promedio de 2.61, que lo califica como alto. La variable calidad de servicio fue analizada a través de las siguientes dimensiones: la dimensión mejoramiento continuo obtuvo un promedio de 2.61, calificado como bueno, así mismo la variable implementación, obtuvo un promedio de 2.48, calificado como bueno. La variable competitividad fue analizada a través de las siguientes dimensiones: la dimensión diagnóstico obtuvo un promedio de 2.56, calificado como alto, la dimensión estrategias obtuvo un promedio de 2.73 que lo califica como alto y la dimensión determinante obtuvo un promedio de 2.55, calificando como alto; dichos resultados sirven para describir la relación entre la calidad de servicio y la competitividad en hospedajes de tres estrellas del barrio de San Blas-Cusco, 2018.

Palabras claves: Calidad de Servicio, competitividad, mejora continua, estrategias, implementación.



ABSTRACT

The research work was conducted in Cusco, in order to determine how the quality of service is related to the competitiveness of three-star hotels in the neighborhood of San Blas-Cusco, the same one that was analyzed by its dimensions, the type of research that was used was basic, quantitative approach of descriptive scope and non-experimental design, taking as a study population 21 Hostal's of three stars from the neighborhood of San Blas, for the same the survey technique was used with the instrument questionnaire, to assess the reliability of the same applied the Cronbach's Alpha method, which gave result of 0.813, which confirms that the questionnaire is reliable, the results were processed in the Excel program and in the statistical software SPSS V24. When analyzing the quality of service variable, a total average of 2.54 was obtained, qualified as good, and the competitiveness variable obtained an average of 2.61, which qualifies it as high. The quality of service variable was analyzed through the following dimensions: the continuous improvement dimension obtained an average of 2.61, qualified as good, and the implementation variable, obtained an average of 2.48, qualified as good. The competitiveness variable was analyzed through the following dimensions: the diagnostic dimension obtained an average of 2.56, qualified as high, the strategy dimension obtained an average of 2.73 that qualifies it as high and the determining dimension obtained an average of 2.55, qualifying as high; these results serve to describe the relationship between quality of service and competitiveness in three-star lodgings in the neighborhood of San Blas-Cusco, 2018.

Keywords: Quality of Service, competitiveness, continuous improvement, strategies, implementation.