



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS:

**MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL
HOTEL SONESTA CUSCO MEDIANTE LA HERRAMIENTA
SERVQUAL-AÑO 2016.**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: ASTRID BRENDA ZORAYA
LATORRE RIVERA

BACHILLER: KATHERINE GIULIANA
VALDIVIA FERNANDEZ

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL

ASESOR: ING. ARTURO CHUQUIMIA
HURTADO

CUSCO – PERU

2016



Título : MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL HOTEL SONESTA CUSCO MEDIANTE LA HERRAMIENTA SERVQUAL-AÑO 2016.

Autores : - Astrid Brenda Zoraya Latorre Rivera
- Katherine Giuliana Valdivia Fernández

Fecha : 24-10-2016

RESUMEN

El siguiente estudio de investigación tiene como objetivo principal conocer la situación actual de la calidad del servicio que brinda el hotel Sonesta Cusco y posteriormente según los resultados desarrollar un plan de mejora.

El trabajo de investigación se basa en definir la relación existente entre la expectativa y percepción del cliente del Hotel, para determinar su nivel de satisfacción a través de las dimensiones que mide la herramienta SERVQUAL.

Para ello primero se realizó la descripción de la empresa Hotel Sonesta Cusco, posteriormente se hizo el análisis de la situación actual, para dicho desarrollo se aplicó la herramienta SERVQUAL adaptándola a los aspectos de calidad que brinda la empresa, así se aplicó una encuesta midiendo las percepciones, expectativas e importancia que tienen los clientes para cada dimensión, luego se realizó el análisis de resultados logrando definir las dimensiones más importantes, se pudo observar los puntos más críticos y con deficiencias que presenta el hotel, en la dimensión de elementos tangibles se muestra deficiencia en las preguntas 4, 5 y 6 ; en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta se halla una sola pregunta por dimensión con índice negativo las cuales son las preguntas 10 y 12 , además en la dimensión de empatía se halla la pregunta 22 y 23 con valoración negativa; con estos resultados se formuló mejoras.

Por ultimo en la parte final se exponen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron como consecuencia del trabajo a lo largo del proceso de investigación, se detallan las fuentes de información utilizadas, que constituyen el soporte bibliográfico de la presente tesis.



En los anexos se presenta los cuestionarios aplicados a los huéspedes en dos diferentes idiomas, español e inglés, así mismo entrevistas aplicadas a trabajadores del hotel Sonesta Cusco.

En este entender se plantea la implementación de este estudio y se pone a disposición de los interesados.



ABSTRACT

The main objective of the following research is to know Hotel Sonesta currently quality of service and later, according the results, develop an improvement plan. The research work is based on define the relation of perception and expectative of Sonesta Cusco Hotel customers in order to determine their satisfaction level through dimensions which SERVQUAL measures.

For that purpose, a description about Sonesta Cusco hotel was made. Subsequently a current situation analysis was made, for that purpose the SWEVQUAL tool was used adapting it to the quality aspects that the enterprise offers. In this way, a survey that measures perception, expectative and importance that costumers have was made, later and outcome analysis was made trying to define the most important dimensions. A breaking point was seen adding deficiencies that the Hotel shows, at the dimension of tangible elements is shown in questions 4,5 and 6,at the reliability and answer capacity dimension there is just one question per dimension with negative rating which are 10 and 12 questions. Furthermore, at empathy dimension questions 22 and 23 are negatively rate; by knowing these results an improvement was developed.

Finally in the last part of this summary, conclusions and recommendations are exposed, those which were known as a long process research outcome. Used information sources are detailed, which make up the bibliographical support of this thesis.

In the following attachments customers applied surveys are presented in two languages, Spanish and English similarly Sonesta Cusco Hotel employees applied interviews.

Through this understanding this study is proposed and it is making available to the interested people.