



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DEL HOTEL LOS PORTALES A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE SUS EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

Viviana Cueva-Trelles

Piura, febrero de 2015

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas

Cueva, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones*. Tesis de pregrado no publicado en Ingeniería Industrial y de Sistemas. Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.



Esta obra está bajo [una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE INGENIERÍA

Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas



“Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones”

**Tesis para optar el Título de
Ingeniero Industrial y de Sistemas**

Viviana Cueva Trelles

ASESOR: Dr. Ing. César Angulo Bustíos

Piura, Febrero 2015

*A Dios, a mis padres,
a mis hermanos, a mi asesor
y amigos por su constante apoyo.*

Prólogo

La naturaleza subjetiva de los servicios en combinación con un mercado cada vez más exigente, ha desarrollado la necesidad de concentrar esfuerzos en el estudio de la calidad de servicio, así como un constante interés de medirla y asegurar una calidad óptima en todo momento.

El objetivo de esta tesis es introducir el modelo SERVQUAL como un útil instrumento para cuantificar la satisfacción del cliente, es decir, la diferencia entre el valor percibido del servicio y las expectativas que tiene el cliente antes de recibirlo. Este modelo mide la calidad de los servicios de forma sistémica e integral, de tal forma que los directivos pueden orientar correctamente sus esfuerzos y recursos económicos en aquellos atributos que el cliente considera importantes al momento de elegir dicho servicio.

La metodología SERVQUAL es una de las más difundidas actualmente, pero lamentablemente es poco utilizada en nuestro país. Es por ello que esta tesis representa un aporte importante para el sector de los servicios en el Perú, y más aún, en el ámbito hotelero, dado que además de dar a conocer el modelo, se aplica a un hotel piurano muy conocido y distinguido, para que el lector pueda apreciar empíricamente cómo se desarrolla esta metodología y las ventajas de aplicarlo, versus a otros modelos existentes.

Así mismo, este estudio representa una base teórica y práctica para futuras investigaciones dentro de este rubro, considerando que las dimensiones de calidad pueden variar respecto al servicio que se pretenda estudiar. La clave es adecuar el modelo propuesto al servicio en estudio siempre que sea necesario, y lo más importante, aplicarlo de manera periódica.

Finalmente, quiero agradecer a todos los que de una u otra forma han participado en el desarrollo de esta tesis. De manera especial, quisiera agradecer a mi asesor, el Dr. Ing. César Angulo Bustíos, por su constante apoyo durante este largo camino, gracias por darme una correcta orientación desde que se planteó la idea de trabajar dicho modelo hasta las últimas correcciones y detalles para finalizar esta tesis; a mi familia, por ser un verdadero respaldo y mi principal impulso por concluir con mis objetivos planteados; y a mis amigos, por siempre estar presente. En esta misma línea, quisiera agradecer al hotel Los Portales por las facilidades brindadas y haber permitido que se tomara como objeto de observación y análisis dentro de esta tarea de investigación.

Resumen

El presente trabajo persigue un doble objetivo. En primer lugar dar a conocer la escala SERVQUAL, una nueva metodología para medir la calidad de servicio, muy utilizada en el mundo de servicios pero poco aplicada en nuestro país. Y en segundo lugar, aplicar dicha metodología a una típica empresa de servicios, de modo que se pueda determinar el grado de satisfacción de los clientes y pueda servir de herramienta a los directivos para implementar prácticas de mejora.

En este sentido, primero se introducen los conceptos de calidad, servicio y calidad de servicio. Aunque existen numerosas definiciones de calidad de servicio, la mayoría de ellas se centran en alcanzar las necesidades y los requerimientos de los consumidores y conocer hasta qué punto el servicio prestado alcanza sus expectativas. Entonces, entendemos que el conocimiento, tanto de las percepciones como de las expectativas de los clientes, debe ser el punto de partida de una investigación que pretenda medir la calidad de servicio percibida.

Bajo esta premisa, se eligió al modelo SERVQUAL, el cual define la calidad de servicio como la brecha existente entre las expectativas y percepciones que tiene el cliente antes y después de recibir el servicio. Cuando más positiva sea esta brecha, se podrá concluir que se está satisfaciendo correctamente las expectativas del cliente, y en muchos casos, los resultados demuestran que no sólo se satisfacen esas características buscadas en un cierto servicio, sino que se le logra sorprender al cliente, que en términos de servicio, es lo que permite fidelizarlo.

En esta tesis, no sólo se pretende introducir el modelo de una forma teórica sino también de manera empírica. Se elige como objeto de análisis al hotel Los Portales de Piura, dado que hoy en día este servicio se está desarrollando exponencialmente en nuestro país, y servirá de guía para futuras investigaciones en el rubro hotelero, así como en cualquier otro servicio, siempre y cuando se adecuen correctamente las características que presente el servicio que se va a estudiar.

Lo más interesante de este modelo es la forma gráfica y clara de presentar los resultados obtenidos luego de aplicarlo, lo que permite a los directivos tomar decisiones rápidas y enfocarse en las características que verdaderamente influyen en la satisfacción total del cliente al recibir un cierto servicio.

Finalmente detallaremos las conclusiones a las que se ha llegado en el estudio, así como las recomendaciones que se han elaborado como resultado de la investigación y de la interacción con los clientes.

Índice

Introducción	1
Capítulo I: Marco Teórico	3
1.1 Calidad de servicio	3
1.1.1 Concepto de calidad	3
1.1.1.1 Tipos de calidad	8
1.1.2 Concepto de servicio	9
1.1.2.1 Características del servicio	9
1.1.2.2 Clasificación del servicio	14
1.1.3 Concepto de calidad de servicio	17
1.2 Medición de la calidad de servicio	18
1.2.1 Metodología SERVQUAL	21
1.2.1.1 Las brechas del modelo SERVQUAL	24
1.2.1.2 La encuesta de la escala SERVQUAL	26
1.2.1.3 Aplicación del modelo SERVQUAL a otros sectores	27
1.2.2 Aplicación de la metodología SERVQUAL en hoteles	27
1.3 Industria hotelera	31
1.3.1 Características básicas	31
1.3.2 Boom hotelero peruano	32
Capítulo II: Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio en el hotel Los Portales	35
2.1 Objetivo y alcance del estudio	35
2.2 Descripción del hotel	36
2.3 Metodología del caso de aplicación	37
2.3.1 Diseño del cuestionario	37
2.1.2 La muestra	40
Capítulo III: Desarrollo de la metodología SERVQUAL: presentación de resultados	51
3.1 Análisis de los ítems del cuestionario	41
3.2 Análisis de las dimensiones de calidad del hotel	48
3.3 Análisis respecto a las variables demográficas y de frecuencia	50
3.4 Complemento del modelo SERVQUAL: mapa de posicionamiento	51
3.5 Correlación de los ítems del cuestionario con la satisfacción global	54

Capítulo IV: Conclusiones y recomendaciones	59
4.1 Conclusiones	59
4.1.1 Conclusiones generales	59
4.1.2 Conclusiones del caso en estudio	60
4.2 Recomendaciones	65
4.2.1 Recomendaciones para el hotel Los Portales	65
4.2.2 Recomendaciones para futuros estudios	67
Bibliografía	69
Anexo 1: Cuestionario aplicado a los huéspedes del hotel (versión en español)	71
Anexo 2: Cuestionario aplicado a los huéspedes del hotel (versión en inglés)	72