

Universidad Privada de Tacna
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración Turístico-Hotelera



Calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de la ciudad de Tacna en el año 2017

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración Turístico – Hotelera**

Presentado por:

Bach. Liz Samanta Velarde Bermejo

**Tacna – Perú
2017**

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres que son el motor y motivo que me enseñaron que las cosas se consiguen con esfuerzo y dedicación, que uno no se debe de rendir por más complicado que sea nuestro camino.

También este trabajo va dedicado a mi docente Asesor que me apoyo en todo momento en la realización de este.

RESUMEN

El presente investigación persigue dos objetivos. En primer lugar utilizar la escala serqual modificada como una nueva metodología para medir la calidad de servicio en establecimientos de hospedaje por departamentos. Y en segundo lugar, aplicar la metodología adaptada en un establecimiento de hospedaje por departamentos midiendo la percepción del servicio que tiene el huésped en el hospedaje El Copihue, para que pueda servir como herramienta a los directivos en la toma de decisiones para implementar acciones de mejora.

Para la aplicación de la escala adaptada, se consideran los conceptos de calidad, servicio y percepción. Aunque existen numerosas definiciones, se han considerado las más pertinentes para el nivel de la investigación y medir la calidad de servicio percibida.

En la investigación, no sólo se pretende utilizar el modelo adaptado de forma teórica sino también de manera empírica. El objeto de análisis fue el hospedaje El Copihue del distrito Gregorio Albarracín de la ciudad de Tacna, dado que el servicio de alojamiento por departamentos hoy en día está en la preferencia de los visitantes de la ciudad de Tacna,

Lo más interesante en la adaptación del modelo es la incorporación de la variable ciclo vital de la persona que enriquece la presentación de los resultados obtenidos, por ser la edad un factor importante para determinar con mayor claridad la percepción del servicio, en este caso el servicio de alojamiento que brinda el hospedaje El Copihue.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones a las que se ha llegado en la investigación, así como las recomendaciones que se han elaborado como resultado del estudio.

Palabras clave: Calidad de servicio, hospedaje, percepción del servicio, ciclo vital de la persona.

(ABSTRACT)

The present research pursues two objectives. First, we use the modified serqual scale as a new methodology to measure quality of service in departmental lodging establishments. And secondly, to apply the methodology adapted in a lodging establishment by departments measuring the perception of the service that has the guest in the lodging El Copihue, so that it can serve as a tool to the managers in the decision making to implement actions of improvement .

For the application of the adapted scale, the concepts of quality, service and perception are considered. Although there are many definitions, the most relevant ones have been considered for the level of research and the quality of service perceived.

In the research, not only is intended to use the model adapted theoretically but also empirically. The object of analysis was the El Copihue lodging of the district Gregorio Albarracín of the city of Tacna, since the service of lodging by departments nowadays is in the preference of the visitors of the city of Tacna,

What is most interesting in the adaptation of the model is the incorporation of the variable life cycle of the person that enriches the presentation of the results obtained, because age is an important factor to determine with greater clarity the perception of the service, in this case the service Of accommodation provided by El Copihue.

Finally, the conclusions reached in the research are presented, as well as the recommendations that have been developed as a result of the study.

Key words: Quality of service, lodging, perception of service, life cycle of the person.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	i
RESUMEN	ii
(ABSTRACT)	iii
TABLA DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	vi
INTRODUCCION.....	vii
ASPECTOS GENERALES.	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.	1
1.2 Delimitaciones de la investigación.....	4
1.2.1 Delimitación Espacial.	4
1.2.2 Delimitación Temporal.....	4
1.2.3 Delimitación Conceptual.....	4
1.3 Formulación del problema.	5
1.3.1 Problema general.	5
1.3.2 Problemas específicos.....	5
1.4 Objetivos de la investigación.	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	8
1.5.1 Justificación.	8
1.5.2 Importancia.	8
1.6 Alcances y limitaciones en la investigación.....	9
1.6.1 Alcances.....	9
1.6.2 Limitaciones.	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes relacionados con la investigación	10

2.1.1	Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó	10
2.1.2	Análisis de la calidad del Servicio Hotelero mediante la escala de SERVQUAL. Caso: Hoteles de Turismo del Municipio Libertador del Estado Mérida.	12
2.1.3	Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones.....	14
2.2	Bases teóricas – científicas.....	16
2.2.1	Calidad de Servicio.	16
2.2.2	MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO.....	19
2.2.3	Desarrollo Humano.	22
2.3	Definiciones Operacionales.....	28
2.4	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS, OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	32
2.5	Hipótesis general.....	32
2.6	Hipótesis específicas.	32
2.7	Operacionalización de variables.	34
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		35
3.1	Tipo de investigación	35
3.2	Nivel de investigación	35
3.3	Diseño de investigación	35
3.4	Métodos de investigación	36
3.5	Población y muestra del estudio.....	36
3.5.1	Población o Universo (N).....	36
3.5.2	Muestra	37
3.6	Técnicas e instrumentos de investigación	38
3.6.1	Técnicas.....	38
3.6.2	Instrumentos.....	38
3.7	Ámbito de la investigación.....	38
3.8	Procesamiento y análisis de información	39
3.9	Estadístico de fiabilidad.	39
CAPITULO IV: RESULTADOS.....		40
4.1	Tratamiento Estadístico e Interpretación de Cuadros.	40
4.2	Presentación de Resultados.	41
4.3	Contraste de Hipótesis.	69

4.3.1	Hipótesis General.....	69
4.3.2	Hipótesis Específicas:	70
	CONCLUSIONES	76
	RECOMENDACIONES	78
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
	ANEXOS	81
	Matriz de consistencia	81
	Cuestionario	84

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Sexo del Encuestado.	41
Tabla 2.	Edad por Ciclo Vital.	41
Tabla 3.	Procedencia del Encuestado.....	42
Tabla 4.	Estado Civil del Encuestado.	42
Tabla 5.	Grado de Instrucción del Encuestado.....	43
Tabla 6.	Ocupación del Encuestado.....	43
Tabla 7.	Tiempo de permanencia en la ciudad.....	44
Tabla 8.	Número de personas que comparten el departamento.....	45
Tabla 9.	El hospedaje cuenta con instalaciones modernas y atractivas * Edad por Ciclo Vital.....	46
Tabla 10.	Las habitaciones cuentan con todos los servicios para sentir la comodidad * Edad por Ciclo Vital.....	47
Tabla 11.	El cuarto de baño cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad * Edad por Ciclo Vital.....	48
Tabla 12.	El comedor cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad * Edad por Ciclo Vital.	49
Tabla 13.	La sala cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad * Edad por Ciclo Vital.....	50
Tabla 14.	La cocina del hospedaje cuenta con los equipos y la vajilla necesaria * Edad por Ciclo Vital.	51
Tabla 15.	En el hospedaje las reservas se gestionan de forma ágil y eficaz * Edad por Ciclo Vital.....	52
Tabla 16.	En la recepción del hospedaje el personal atiende con cortesía y amabilidad * Edad por Ciclo Vital.	53

Tabla 17. El ambiente que hay en el hospedaje me hace sentir cómodo(a), como en casa * Edad por Ciclo Vital.	54
Tabla 18. Los empleados del hospedaje tienen una apariencia limpia y agradable * Edad por Ciclo Vital.	55
Tabla 19. El personal del hospedaje siempre está atento a mis pedidos y necesidades * Edad por Ciclo Vital.	56
Tabla 20. Los servicios del hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez * Edad por Ciclo Vital.	57
Tabla 21. Cuando necesito algo en particular, siento la confianza del personal para que se haga cargo de mi asunto * Edad por Ciclo Vital.	58
Tabla 22. Si recomendaría el hospedaje a otras personas * Edad por Ciclo Vital.	59
Tabla 23. El personal del hospedaje siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme * Edad por Ciclo Vital.	60
Tabla 24. Si se me presenta un problema, el personal me ayudará a resolverlo inmediatamente * Edad por Ciclo Vital.	61
Tabla 25. El personal del hospedaje, informa correctamente cuando se solicita algún servicio * Edad por Ciclo Vital.	62
Tabla 26. Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el hospedaje, sé que me ayudarán a conseguirlo * Edad por Ciclo Vital.	63
Tabla 27. Me siento seguro de dejar mis pertenencias en el hospedaje * Edad por Ciclo Vital.	64
Tabla 28. Confío en la integridad de las personas que trabajan en el hospedaje * Edad por Ciclo Vital.	65
Tabla 29. Confío en que nunca entrará al hospedaje alguien que no esté autorizado para hacerlo * Edad por Ciclo Vital.	66
Tabla 30. Me siento tranquilo y seguro dentro del hospedaje * Edad por Ciclo Vital.	67
Tabla 31. ¿Cómo calificaría el servicio en general del hospedaje el El Copihue en una escala del 1 al 10? * Edad por Ciclo Vital.	68
Tabla 32. Puntuaciones de las dimensiones en estudio.	69
Tabla 33. Puntuaciones de la dimensión Tangibles.	71
Tabla 34. Puntuaciones de la dimensión Empatía.	72
Tabla 35. Puntuaciones de la dimensión Confiabilidad.	73
Tabla 36. Puntuaciones de la dimensión Respuesta.	74
Tabla 37. Puntuaciones de la dimensión Seguridad.	75

INTRODUCCION

La presente investigación se limita al estudio de la calidad de servicio percibida con relación a las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna. En el presente estudio se utilizó el cuestionario de preguntas estandarizadas del modelo Servqual adaptado para medir solamente la percepción de calidad en los huéspedes que hacen uso del servicio.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos. El primer capítulo presenta el planteamiento del problema, la descripción del mismo y la justificación de la realización de la presente investigación.

El segundo capítulo puntualiza el Marco Teórico, teniendo en cuenta los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos básicos, considerando las principales variables y dimensiones de estudio.

El tercer capítulo trata los aspectos correspondientes al marco metodológico, como: el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos para recolección de datos y el procesamiento y análisis de los datos.

En el cuarto capítulo se presenta el análisis de los resultados a través de tablas de frecuencia y tablas de contingencias mostrando la escala utilizada para la medición y los porcentajes obtenidos en cada una de ellas. Asimismo, se presenta el contraste de hipótesis y finalmente, se dan a conocer las conclusiones a las que hemos arribado con las correspondientes recomendaciones.

ASPECTOS GENERALES.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.

El Turismo a nivel mundial, según la OMT, ha crecido a un ritmo de 4,5% anual entre el 2011 y el 2015. En el 2015, el turismo receptivo mundial se incrementó en 4,6%; el año anterior alcanzó el 4,2%. La OMT estima que, durante el 2016, el turismo receptivo a nivel mundial mantendrá su tendencia positiva y crecerá entre 3,5% y 4,5%. En el año 2014 el Perú registro 3,21 millones de visitas y el año 2015 3,51 millones de visitas por turismo receptivo (Promperú, 2016).

Según el estudio de la oferta aérea y hotelera en el Perú realizado por Mincetur, más de 4,800 nuevos establecimientos de hospedaje se integraron a la oferta turística entre los años 2011 y 2015. En el año 2011 se registran 14,787 establecimientos de hospedaje y en el año 2015 19,609 establecimientos, registrando un incremento del 33% con relación al año 2011.

El estudio no refleja la evolución hotelera por regiones o departamentos, para nuestro caso asume una evolución creciente, con relación al comportamiento de la oferta nacional descrita por el estudio.

Sin embargo, este sector en el Perú muestra periodos de alta y baja demanda, lo mismo que ocurre en la ciudad de Tacna, ciudad de frontera que cuenta con un considerable flujo de turistas nacionales y en su mayoría turistas extranjeros chilenos.

En consecuencia se presentan escenarios de alta competencia, siendo fundamental que la empresa hotelera implemente estrategias con la finalidad de fidelizar a sus clientes, con el propósito de mejorar los índices de ocupabilidad o permanencia de los huéspedes y turistas que visitan la ciudad de Tacna.

En el presente caso de estudio nos abocamos al sector hotelero, específicamente como unidad de análisis el Hospedaje El Copihue que muestra un nuevo concepto de alojamiento especialmente diseñado para aquellas familias, grupos de amigos y gente de negocios que busca las ventajas de hospedarse en un departamento y a la vez disfrutar del confort y los servicios de un hotel (como limpieza diaria, atención en recepción durante el día).

Para garantizar una plácida estadía, El Copihue cuenta con cinco departamentos de capacidad hasta para 10 personas, totalmente equipados y

amoblados con todas las comodidades: cocina totalmente equipada (desde vajilla hasta refrigerador), comedor, sala (TV + Blu Ray), habitaciones con TV y todas las facilidades que harán de su estadía en la Ciudad de Tacna una grata experiencia en un Hospedaje con departamentos de las siguientes característica: de 1, 2 y 3 habitaciones con áreas de hasta 100 m², Área de Recepción, Zona de Parrilla y Área de Lavandería equipada, Cochera Privada, Servicio de recojo al Terminal o aeropuerto, Internet Inalámbrico, Agua Caliente, TV Cable, y comunicación vía celular con línea nacional para Turistas Internacionales.

Entre otros aspectos importantes a considerar en la prestación del servicio, son las características de los integrantes que conforman el grupo de personas que hacen uso de los departamentos, específicamente nos referimos a la edad cronológica de cada uno de ellos. La edad es un factor importante para determinar los niveles de calidad en la prestación de servicios, ya que consideramos que los gustos y preferencias no siempre son los mismos, por lo tanto, considerar las etapas del ciclo vital de las personas podría reflejar con mayores detalles los niveles de calidad percibidos por grupos de huéspedes que comparten un mismo ambiente hotelero.

Ante la exposición de las características del establecimiento y la condición de nuevo en el mercado hotelero, no se registran investigaciones sobre la calidad del servicio que reciben los huéspedes. Sin embargo se han aplicado instrumentos de medición que requieren su procesamiento y adecuación a un

modelo que le permita conocer la percepción de comodidad, tranquilidad, seguridad y trato que recibe el usuario, de manera similar al modelo Servqual, cuando realiza la medición de la percepción del cliente con relación a la calidad del servicio.

Sobre la base de esa problemática se evalúa la percepción que tiene el huésped con relación a la calidad de servicio que brinda el Hospedaje El Copihue y recomendar acciones orientadas a mejorar la calidad de la prestación de su servicio, considerando en el análisis las etapas del ciclo vital de los huéspedes.

1.2 Delimitaciones de la investigación.

1.2.1 Delimitación Espacial.

El trabajo de investigación se realizará en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.

1.2.2 Delimitación Temporal.

El trabajo de investigación se realizará en el segundo trimestre del año 2017.

1.2.3 Delimitación Conceptual.

La investigación se limita al estudio de dos variables: la calidad de servicio percibida y las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna. Para el presente estudio se utiliza el

cuestionario de preguntas estandarizadas del modelo Servqual adaptado para medir la percepción de calidad de los huéspedes, ya que, el cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el cuestionario para la posterior evaluación y mejora del servicio. Algunos modelos logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

1.3 Formulación del problema.

1.3.1 Problema general.

¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna, en el año 2017?

1.3.2 Problemas específicos.

- ¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Aspectos Tangibles del modelo Servqual adaptado, en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?

- ¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Empatía del modelo Servqual adaptado, en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?
- ¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Confiabilidad del modelo Servqual adaptado, en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?
- ¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta del modelo Servqual adaptado, en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?
- ¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Seguridad del modelo Servqual adaptado, en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?

1.4 Objetivos de la investigación.

1.4.1 Objetivo general.

Evaluar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna en el año 2017.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Aspectos Tangibles del modelo Servqual en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.
- Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Empatía del modelo Servqual adaptado, en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.
- Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Confiabilidad del modelo Servqual adaptado, en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.
- Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta del modelo Servqual adaptado, en el Hospedaje El copihue de la ciudad de Tacna.
- Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la dimensión Seguridad del modelo Servqual adaptado, en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.

1.5 Justificación e importancia de la investigación.

1.5.1 Justificación.

El turismo en el Perú muestra una tendencia creciente durante los últimos años, lo que dinamiza el sector e incrementa la demanda de los servicios de hospedaje. Para poder participar del mercado actual y potencial se requiere de conocer con más detalle a los clientes según el enfoque de la demanda para el estudio del mercado, con el propósito de obtener información que permita mejorar la prestación del servicio. En este caso, la calidad del servicio se convierte en una prioridad frente a la diversidad y complejidad de la demanda Hotelera, así como la aplicación de instrumentos de medición eficaces como el Modelo Servqual adaptado en la medición de la percepción del cliente que proponemos en el estudio.

1.5.2 Importancia.

La presente investigación es importante por las siguientes razones:

Desde el aspecto científico; porque nos va a permitir incrementar el bagaje de conocimientos teóricos sobre la calidad de servicio en los Hospedajes.

Relevancia académica; porque los resultados de la investigación nos permitirán conocer cómo la calidad de servicio es una variable relevante para el éxito de las empresas que brindan el servicio de alojamiento.

Relevancia práctico; porque el estudio permitirá tener un claro conocimiento sobre la trascendencia de la calidad de servicio en los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Tacna.

1.6 Alcances y limitaciones en la investigación.

1.6.1 Alcances.

Como alcances se considera a las personas y visitantes en calidad de huéspedes que utilizan los servicios del Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.

1.6.2 Limitaciones.

Personal capacitado para aplicar el instrumento de medición con dominio de varios idiomas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes relacionados con la investigación

2.1.1 Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó

Tesis elaborada por; Deison Palacios Palacios. Universidad Nacional de Colombia.

La investigación se divide en cuatro secciones: 1. Conceptualización de la calidad percibida del servicio, escalas de medición 2. Medición de la calidad de servicio en hoteles, 3. Metodología, 4. Análisis de la escala y los resultados obtenidos, donde se presentan las evidencias de la fiabilidad y validez del constructo.

Finalmente se presenta un análisis de datos y resultados que contribuyen al área de la calidad de servicio percibida en el sector hotelero, con hallazgos similares en estudios anteriores como: (Monfort, M. et al., 2013; Al Khattab, S. A., 2011; Aldehayyat, J., 2011; Nadiri y Hussain., 2005). Además se aportan algunas reflexiones, que permitan ser punto de referencia, para futuros trabajos y líneas de investigación sobre este tema.

A la luz de los de los razonamientos expuestos como producto del ejercicio de este trabajo, pueden extraerse las siguientes conclusiones.

En primer lugar se logra el cumplimiento de los objetivos propuestos orientados a determinar el concepto de calidad percibida del servicio y caracterizar los diferentes enfoques y aplicaciones del mismo; conocer la percepción de calidad del servicio ofrecido, por los principales establecimientos hoteleros en Quibdó y Analizar e interpretar los resultados sobre la percepción de la calidad de los servicios hoteleros en Quibdó.

El desarrollo de este trabajo nos ha llevado a reconocer que la Evaluación de la calidad percibida de los servicios ofrecidos al consumidor es necesaria y de gran importancia, para que las empresas hoteleras alcancen un desempeño cada vez superior, estableciendo políticas, estrategias y tácticas para conseguirlo, a partir de la retroalimentación que reciben de sus clientes.

El desarrollo de esta investigación nos arroja, que la evaluación de la calidad percibida de servicio, indudablemente entrega elementos e insumos importantes a las empresas hoteleras a través de todas sus dimensiones o variables de estudio, que las puede conducir a tomar decisiones sobre la realización de esfuerzos para prestar una atención diferenciadora a los aspectos que arrojen una percepción deficiente por parte de los usuarios y potenciar las que tengan un mejor performance.

2.1.2 Análisis de la calidad del Servicio Hotelero mediante la escala de SERVQUAL. Caso: Hoteles de Turismo del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Artículo científico elaborado por; Morillo Moreno, Marysela Coromoto.

Actualmente el turismo presenta una considerable relevancia socioeconómica, comparable con cualquier otra actividad económica, está presente en todos los rincones del planeta y es impulsada en gran parte por la vertiginosa velocidad de los adelantos tecnológicos. Uno de los principales destinos turísticos venezolanos se ubica en el estado Mérida, donde la mayoría de visitantes pernocta en hoteles de turismo del Municipio Libertador. Especialistas en turismo afirman que la calidad del servicio es fundamento de la competitividad del sector; sin embargo, según algunos antecedentes, en el estado Mérida, existen deficiencias en la calidad de los servicios hoteleros prestados, por lo cual en la presente investigación se realizó un análisis de la calidad de los servicios hoteleros en el Municipio Libertador del estado Mérida, por medio del modelo multidimensional de medición de la calidad de los servicios “Escala de SERVQUAL”, con miras a profundizar sobre las dimensiones determinantes de calidad, y formular algunas recomendaciones tendentes a elevar o mantener la calidad de los servicios hoteleros.

De sus resultados se extrae que; Para Lovelock (1997) y según las variables señaladas por la OMT en su definición sobre la calidad en el turismo, existen

una serie de atributos, variables o criterios de los cuales depende la calidad del servicio, información que es agrupada en las cinco dimensiones: tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, de las cuales a su vez depende que la empresa turística permanezca en el mercado. Luego indagó sobre la importancia de cada uno de sus atributos y, posteriormente, describió cada uno utilizando la escala multidimensional del SERVQUAL, aplicada a la muestra objeto de estudio.

En relación al criterio de seguridad, expresado en la característica “Seguridad en las habitaciones y otros espacios del hotel”, junto con los criterios de tangibilidad (limpieza en las habitaciones y demás áreas) y confiabilidad (seguridad en la facturación y cobros), fueron los de mayor importancia para los huéspedes encuestados de todas las categorías de hoteles. En segundo lugar de importancia, se presenta otra característica de la confiabilidad como lo es el “Respeto a las reservaciones y a las especificaciones del servicio”, lo cual tiene vinculación con la temporada y el conocimiento del turista de la alta demanda del servicio. Los anteriores comportamientos tienden a influenciar a los hoteles de todas las categorías, como pautas básicas y comunes; sin embargo, para los hoteles de menor categoría existe la tendencia a disminuir la importancia del atributo de responsabilidad expresado en “atención rápida”, así como aumentar la importancia de “atención rápida a reclamos”, y a la de “cobros y facturación correcta”. Lo anterior podría explicarse por la relevancia y el significado del valor asociado a la existencia de precios accesibles y de descuentos en los servicios hoteleros conferido a dicho grupo de turistas, y por las moderadas

expectativas que tienen sobre el servicio a disfrutar por lo cual ya están preparados o condicionados para recibir una atención no muy rápida, con la existencia de fallas y reclamos en el servicio.

2.1.3 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. Elaborada por Viviana Cueva Trelles.

El trabajo de investigación persiguió 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.

2.2 Bases teóricas – científicas

2.2.1 Calidad de Servicio.

La investigación académica, así como la práctica empresarial vienen proponiendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a mayor participación en el mercado, productividad, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad de los actuales clientes y captación de nuevos consumidores, entre los más importantes. Como consecuencia de esta convicción la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia de gran interés y cada vez son más los que tratan de definirla y medirla, para posteriormente mejorarla.

Una primera aproximación a la calidad de servicio puede estructurarse a partir de las dos grandes escuelas de conocimiento en las que se ha dividido el pensamiento académico, la norte europea y la norte americana.

Desde este contexto:

La Escuela norte europea de calidad de servicio Encabezada por Grönroos (1982, 1988) y Lehtinen y Lehtinen (1991). Sus aportaciones se basan principalmente en aportar unos modelos que se basan en la tridimensionalidad de la calidad de servicio. La medida de la calidad de servicio la realizan a partir de la opinión del cliente, éste determinará si el servicio recibido ha sido mejor o peor que el esperado. Grönroos (1982, 1988) y Lehtinen y Lehtinen (1991).

Mientras que “la Escuela Norteamericana de calidad de servicio Encabezada por Parasuraman et al. (1985,1988) creadores del modelo SERVQUAL. Se basa en un modelo que fue desarrollado como resultado de una investigación hecha en diferentes tipos de servicios”. (Santomá, R. y Costa, G. 2007).

La literatura en este campo condensa, que:

“En lo que respecta a la definición del concepto de calidad del servicio existen dos aportaciones importantes que se centran en la percepción que el cliente tiene de la calidad recibida por parte de la empresa: el “modelo de la imagen” de Grönroos (1990) y el “modelo de los gaps” de Parasuraman, et al. (1985). En ambos modelos, se supone que la calidad percibida es el resultado de la comparación que el cliente hace entre el servicio esperado y el servicio recibido. En el servicio esperado podrían influir la imagen, las necesidades personales, los comentarios de amigos, la publicidad de la empresa, la propia experiencia, etc. En principio, en cuanto más altas sean las expectativas, siendo el servicio recibido el mismo, menor será la calidad percibida. (Correia y Miranda, 2005).

Desde esta misma mirada se contextualiza que “La calidad del servicio es por tanto, considerada como la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los consumidores” (Nyeck, Riadh y Pons, 2002).

El concepto de calidad de servicio no posee una definición específica, puesto que “es el consumidor quien determina qué es la calidad” (Cobra, 2000, p. 141). Es por ello, que para que la calidad de servicio sea adecuada, es

necesario centrarla en las necesidades y deseos de los clientes y en la búsqueda continua por exceder sus expectativas. Adicionalmente estos estándares de calidad deben ser fijados en base a las expectativas de los clientes, teniendo presente el desempeño de aquellas empresas del mercado que sean los mejores competidores.

Por otra parte, Stanton (2004, p. 350) señalan que la calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicios para que éstos se distingan de sus competidores. El primero es “la calidad la define el cliente, no el productor-vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa éste”

En ese mismo orden de ideas Zeithaml y Bitner (2002, p. 93) definen la calidad en el servicio como “una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles”. Adicionalmente, estas autoras acotan que “ofrecer servicios de calidad ha dejado de ser opcional” (p.9) ya que el incremento de la competencia y el desarrollo tecnológico han puesto en evidencia que las estrategias competitivas de las empresas no pueden estar basadas únicamente en los productos físicos, sino en el servicio que éstas ofrecen, lo que les dará el carácter distintivo.

En atención a lo anterior, puede señalarse que la calidad de servicio, tiene como objetivo fundamental crear una cultura en la que todos los miembros dentro de la organización (directivos, fuerza de ventas, empleados) deben implicarse personalmente en conocer, estar en contacto y atender a los consumidores y donde el cliente constituya el eje principal del negocio.

2.2.2 MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO1

Los autores (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1988) sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas es un indicador para mejorar.

Necesidades, expectativas y percepciones de clientes

El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción.

Algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consciente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tender a una mayor satisfacción de quien recibe el servicio.

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio.

Percepción del Cliente

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

Expectativas del Cliente

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad. Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva esta medición expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

Como esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto de la importancia relativa de las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (beneficios ideales).

- Lo que perciben encontrar los clientes (beneficios descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Dimensiones de SERVQUAL

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- **Aspectos tangibles**, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.
- **Empatía**, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

- **Confiabilidad**, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- **Responsabilidad**, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad**, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

2.2.3 Desarrollo Humano.

Desde el momento de la concepción, los seres humanos inician un proceso de cambio que continúa durante toda la vida. Una célula única se convierte en una persona que vive, respira, camina y habla. Esta célula única se convierte en un individuo singular, pero los cambios por los que pasan los seres humanos durante la vida tienen aspectos en común. Los bebés crecen y se transforman en niños, que siguen creciendo hasta convertirse en adultos. De la misma manera, ciertas características humanas siguen pautas comunes. Los niños tímidos, muy probablemente, serán adultos tímidos (Papalia, 2009), siendo el desarrollo humano el estudio científico de estos esquemas de cambio y estabilidad. El desarrollo es sistémico: coherente y organizado. Es adaptativo: su fin es enfrentar las condiciones internas y externas de la vida. El desarrollo sigue diversos caminos y puede o no tener una meta definitiva, pero alguna conexión hay entre los cambios a veces imperceptibles que lo componen.

Los profesionales que estudian la ciencia del desarrollo humano son conocidos como científicos del desarrollo. Su trabajo puede tener un efecto notable en la vida humana, ya que los resultados de sus investigaciones encuentran aplicaciones directas en la crianza, educación, salud y políticas sociales.

2.2.3.1 El Desarrollo Humano en la Actualidad

Cuando el campo del desarrollo humano se instituyó como disciplina científica, sus metas evolucionaron para incluir la descripción, explicación, predicción o intervención. Por ejemplo, para poder describir cuándo dicen su primera palabra los niños o qué tan amplio es su vocabulario a determinada edad, los científicos sociales observan grupos numerosos de niños y establecen normas, o promedios, de las conductas en diversas edades. Luego, tratan de explicar cómo asimilan el idioma los niños y por qué algunos aprenden a hablar más tarde de lo usual. Este conocimiento posibilita emitir pronósticos sobre el comportamiento futuro, como la probabilidad de que un niño tenga problemas graves del lenguaje (Papalia, 2009).

2.2.3.2 Ámbitos del Desarrollo

Los científicos del desarrollo estudian tres ámbitos principales: físico, cognitivo y psicosocial. El crecimiento del cuerpo y el cerebro, las capacidades sensoriales, las habilidades motrices y la salud son parte del desarrollo físico. El aprendizaje, atención, memoria, lenguaje, pensamiento, razonamiento y

creatividad conforman el desarrollo cognitivo. Las emociones, personalidad y relaciones sociales son aspectos del desarrollo psicosocial.

Aunque tratamos por separado el desarrollo físico, cognitivo y psicosocial, son ámbitos interrelacionados: cada aspecto del desarrollo afecta a los demás. Como señala un investigador: “nuestro cerebro funciona mejor, nuestro razonamiento es más agudo, nuestro ánimo es más luminoso y nuestra vulnerabilidad a las enfermedades disminuye si estamos en buena condición física” (Diamond, 2007), aunque para el estudio del desarrollo humano se tratan por separado el desarrollo físico, cognitivo y psicosocial, en la práctica se trata de un proceso unificado.

2.2.3.3 Etapas del Ciclo Vital

La división de la existencia en etapas es un constructo social: un concepto o práctica que parecería natural y obvio para quienes la aprueban, pero que en realidad es una invención de una cultura o sociedad particular. No hay un momento objetivo definitivo en que un niño se haga adulto ni en que un joven se convierta en viejo. En el presente trabajo se adopta por las cuatro últimas etapas de la secuencia de las ocho etapas que por lo general se aceptan en las sociedades industriales occidentales.

A) Adolescencia (desde los 11 a alrededor de los 20 años de edad).

a. Desarrollo físico:

El crecimiento físico y otros cambios son rápidos y profundos.

Se presenta la madurez reproductiva.

Los principales riesgos de salud se deben a problemas de conducta, como trastornos alimentarios y drogadicción.

b. Desarrollo cognoscitivo:

Se desarrolla la capacidad del pensamiento abstracto y el razonamiento científico.

Persiste la inmadurez del pensamiento en algunas actitudes y conductas.

La educación se enfoca en la preparación para la universidad o el trabajo.

c. Desarrollo psicosocial:

La búsqueda de identidad, incluyendo la sexual, es un objetivo central.

En general, las relaciones con los padres son buenas.

El grupo de amigos ejerce una influencia positiva o negativa.

B) Adulthood temprana (desde los 20 a los 40 años de edad).

a. Desarrollo físico:

La condición física alcanza su máximo nivel y luego disminuye ligeramente.

Las elecciones de estilo de vida influyen en la salud.

b. Desarrollo cognoscitivo:

El pensamiento y los juicios morales adquieren mayor complejidad.

Se llevan a cabo elecciones educativas y laborales, a veces después de un período de exploración.

c. Desarrollo psicosocial:

Los rasgos y estilos de personalidad se estabilizan, aunque las etapas y sucesos de la vida generan cambios de personalidad.

Se establecen relaciones íntimas y estilos personales, pero no siempre son duraderos.

Casi todos se casan y muchos tienen hijos.

C) Adulthood media (desde los 40 a los 65 años de edad).

a. Desarrollo físico:

Puede iniciarse un deterioro tanto de las capacidades sensoriales, así como de la salud, el vigor y la resistencia, pero las diferencias entre individuos son vastas.

Las mujeres sufren la menopausia.

b. Desarrollo cognoscitivo:

Las facultades mentales llegan a su máximo; se eleva la competencia y capacidad práctica para resolver problemas.

La producción creativa declina, pero es de mejor calidad.

Algunos alcanzan el éxito profesional y su poder de generar ganancias está en la cúspide; otros experimentan agotamiento y cambio de profesión.

c. Desarrollo psicosocial:

Prosigue el desarrollo del sentido de identidad; se produce la transición de la mitad de la vida.

La doble responsabilidad de cuidar a los hijos y a los padres causa tensiones.

La partida de los hijos deja el nido vacío.

D) Adulthood tardía (desde los 65 años de edad en adelante).

a. Desarrollo físico:

La mayoría de las personas son sanas y activas, aunque en general disminuyen la salud y las capacidades físicas.

La disminución de los tiempos de reacción afecta algunos aspectos del funcionamiento.

b. Desarrollo cognoscitivo:

Casi todas las personas son mentalmente alertas.

Aunque algunas áreas de la inteligencia y la memoria se deterioran, la mayoría de las personas encuentran la forma de compensarlas.

c. Desarrollo psicosocial:

El retiro, cuando ocurre, abre nuevas opciones para aprovechar el tiempo.

Las personas trazan estrategias más flexibles para enfrentar las pérdidas personales y la inminencia de la muerte.

Las relaciones son familiares y amigos cercanos proporcionan un apoyo importante.

La búsqueda del significado de la vida asume una importancia central.

2.3 Definiciones Operacionales.

- a) **Actividad turística**, conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista. Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son objetivos de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios.
- b) **Apart-Hotel**. Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de tres a cinco estrellas, debiendo cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 2, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- c) **Categoría**, rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart-Hotel, Hostal y Resort.
- d) **Cultura de calidad**, es el sistema de valores, principios, creencias, normas y costumbres que determinan una forma de vida en la que todos los miembros que conforman el sector turístico y aquellos que se relacionan directamente con él, se ocupen de hacer las cosas bien a la primera, con la satisfacción de ser útiles a sus semejantes y considera que para que la calidad sea total, ésta debe estar presente en todos los procesos dentro de la empresa y en todas sus áreas y en todos los organismos públicos y sociales

que participan en la actividad, pues todos ellos son a final de cuentas, elementos que están vinculados en una secuencia continua de proveedores y consumidores de servicios y satisfactores turísticos y recreativos.

- e) **Destino turístico**, aquellos que a lo largo de todo el año mantienen una afluencia de visitantes, pernoctando en los mismos, superior al número de personas inscritas en su padrón municipal de residentes, suponiendo esta actividad la base de su economía y en los que la capacidad de sus alojamientos turísticos resulte superior a la de sus viviendas de primera residencia". Ámbito identificado por un conjunto de características que configuran una opción reconocible en la decisión de compra por parte de los consumidores.
- f) **Día hotelero**, período de 24 horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en uso de la habitación, de acuerdo al registro de ingreso y la hora límite de salida fijada por el establecimiento de hospedaje, a efecto de cobrar, sin recargo, la tarifa respectiva por el alojamiento.
- g) **Establecimiento de hospedaje**, lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.
- h) **Estacionalidad**, tendencia de la demanda turística a concentrarse en determinadas épocas del año o en determinadas zonas geográficas. En el primer caso se trataría de estacionalidad en el tiempo y en el segundo estacionalidad en el espacio.

- i) **Estrategias de marketing**, también conocidas como Estrategias de Mercadotecnia, Estrategias de Mercadeo o Estrategias Comerciales, consisten en acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo relacionado con el marketing.
- j) **Excursionista**, también llamado “visitante de día”, es aquel visitante que no pernocta en el país visitado. Incluye a los pasajeros en crucero, que regresan al barco a pernoctar.
- k) **Hotel**, establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.
- l) **Hostal**, establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 6 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.
- m) **Huésped**, persona natural a cuyo favor se presta el servicio de hospedaje.
- n) **Promoción de ventas**, busca favorecer la demanda del usuario del producto y se caracteriza por no ser de carácter permanente y por atraer al cliente mediante otros mecanismos, además del producto mismo.
- o) **Publicidad**, proceso por el cual se muestra al mercado un mensaje comercial de un producto que es patrocinado. Además, esta se caracteriza porque el mensaje no es personal.
- p) **Registro de Huéspedes**, registro llevado por el establecimiento de hospedaje, en fichas o libros, en el que obligatoriamente se inscribirá el

nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargas que se cobren, sea que estén o no incluidos en la tarifa.

- q) **Reservación**, un mutuo contrato entre el huésped y el hotel, donde uno se comprometerá a proveer de servicios requeridos y el otro pagará por ellos.
- r) **Relaciones públicas**, son las actividades que realiza la empresa con la finalidad de influir en el mercado respecto de sus opiniones. Mediante las relaciones públicas se busca favorecer la imagen de la empresa en la sociedad.
- s) **Temporada alta**, el periodo de tiempo de más viaje y turismo, de mayor demanda, generalmente las tarifas son más altas.
- t) **Temporada baja**, el periodo del año cuando el negocio es bajo en términos de demanda y las tarifas son más bajas.
- u) **Turismo**, es todo desplazamiento temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organización que en cada nación determinan y hacen posible esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre estos y los viajeros tienen lugar.
- v) **Venta personal**, es el proceso por el cual el ejecutivo de la empresa ofrece de manera personal el producto de la compañía a clientes potenciales con el fin de poder realizar ventas.

2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS, OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

2.5 Hipótesis general

La calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna, según el modelo Servqual adaptado es positiva.

2.6 Hipótesis específicas.

- a) El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue, es positiva respecto a la dimensión Aspectos Tangibles.
- b) El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es positiva respecto a la dimensión Empatía.
- c) El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hotel Hospedaje El Copihue es positiva respecto a la dimensión Confiabilidad.
- d) El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es positiva respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta.
- e) El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es positiva respecto a la dimensión Seguridad.

2.7 Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES / ITEM		ESCALA
Calidad de Servicio	Aspectos tangibles.	1	El Hospedaje cuenta con instalaciones modernas y atractivas.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		2	La habitación cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.	
		3	El cuarto de baño cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.	
		4	El comedor cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.	
		5	La sala cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.	
		6	La cocina cuenta con los equipos y la vajilla necesaria.	
	Empatía	7	En el Hospedaje las reservas se gestiona de forma ágil y eficaz.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		8	En la recepción del Hospedaje el personal atiende con cortesía y amabilidad.	
		9	El ambiente que hay en el Hospedaje me hace sentir cómodo(a), como en casa.	
		10	Los empleados del Hospedaje tienen una apariencia limpia y agradable.	
	Confiabilidad	11	El personal del Hospedaje siempre está atento a mis pedidos y necesidades.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		12	Los servicios del Hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez.	
		13	Cuando necesito algo en particular, siento la confianza del personal para que se haga cargo de mi caso.	
		14	Si recomendaría el Hospedaje a otras personas.	
	Capacidad de respuesta.	15	El personal del Hospedaje siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		16	Si se me presenta un problema, el personal me ayudará a resolverlo inmediatamente.	
		17	El personal del Hospedaje, informa correctamente cuando se solicita algún servicio.	
		18	Si requiero algo especial que generalmente no se encuentra en el Hospedaje, sé que me ayudarán a conseguirlo.	
	Seguridad.	19	Me siento seguro de dejar mis pertenencias en el Hospedaje.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		20	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el Hospedaje.	
		21	Confío en que nunca entrará al Hospedaje alguien que no esté autorizado.	
		22	Me siento tranquilo y seguro dentro del Hospedaje.	
Etapas del Ciclo Vital		Adolescencia (de 11 a 19 años)	Edad del huésped.	
		Adulthood temprana (de 20 a 40 años)		
		Adulthood media (de 41 a 65 años)		
		Adulthood tardía (más de 65 años)		

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, el investigador trabaja en el ambiente natural en donde se sirven del servicio las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrá la información más importante para ser analizada. Son individuos, grupos y representaciones no experimentales que nos permite descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

3.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptiva.

Descriptiva.- porque se pretende especificar las características de la problemática a investigar y medir de manera independiente y con mayor precisión las variables de estudio.

3.3 Diseño de investigación

El diseño es No Experimental, Transversal.

No Experimental porque no se manipularán o modificarán los datos de las variables a voluntad y Transversal porque se realiza una sola medición por cada variable involucrada y de inmediato se procede a su descripción o análisis.

3.4 Métodos de investigación

El método que se empleó durante el proceso de investigación es el método científico deductivo e inductivo. Se usó este método con el propósito de responder al problema de investigación, a fin de medir la relación de la calidad de servicio con las etapas del ciclo vital de los huéspedes del Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.

3.5 Población y muestra del estudio

3.5.1 Población o Universo (N)

La población está conformada por los huéspedes de 11 a más años de edad según el ciclo vital de la persona, que hacen uso del servicio de alojamiento en el Hospedaje El Copihue de la Ciudad de Tacna.

3.5.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se ejecutaron las siguientes operaciones tomando en cuenta la población:

Nivel de Confianza (A)	95% - 0.95
Coficiente de Confianza (Z)	1.96
Probabilidad de Éxito (p)	0.9
Probabilidad de Fracaso (q)	0.1
Nivel de Error (i)	0.05

Cálculo muestra con población desconocida

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{i^2}$$

$$n = \frac{0.345744}{0.0025}$$

$$n = 138$$

Como resultado se obtiene una muestra de 138 huéspedes que tendrán que ser encuestados en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.

3.6 Técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Técnicas

La técnica que se utilizó es la encuesta con escala de actitudes, aplicada a los huéspedes del Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.

3.6.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó es el cuestionario de la encuesta adaptada del modelo Servqual para medir la percepción de calidad del servicio que brinda el Hospedaje El Copihue. Con afirmaciones cerradas, para cada dimensión de la variable de estudio. Asimismo, se registrara la categoría del ciclo vital de los huéspedes que arriben al Hospedaje El Copihue durante el proceso de aplicación del instrumento.

3.7 Ámbito de la investigación

El ámbito de la investigación fue las instalaciones del Hospedaje del Copihue ubicado en el Distrito Gregorio Albarracín de la provincia de Tacna, Departamento de Tacna.

3.8 Procesamiento y análisis de información

La recolección de datos fue responsabilidad de la investigadora. Los datos fueron obtenidos de la aplicación de las encuestas a los huéspedes del Hospedaje el Copihue de la ciudad de Tacna. Los datos se tabularon para su procesamiento utilizando el software estadístico SPSS, con el cual se construirá las tablas de frecuencias. La presentación de los resultados se realizó en base a porcentajes de mayor a menor, permitiendo realizar el análisis e interpretación correspondiente para formular las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.9 Estadístico de fiabilidad.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	138	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	138	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	138

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Tratamiento Estadístico e Interpretación de Cuadros.

El tratamiento estadístico para la recolección e interpretación de la información en la presente investigación se realizó de la siguiente manera:

Se recolecto la información a través del Test cuestionario Servqual, como instrumento de medición y su procesamiento con el programa informático SPSS.

Que contiene una escala de Likert, la misma que fue adecuada para contrastar la hipótesis general.

Para la prueba de hipótesis general y las específicas, se utilizó el valor del nivel de satisfacción obtenido por dimensiones y en general con el apoyo del software SPSS. La presentación de los resultados se realiza a través de tablas.

4.2 Presentación de Resultados.

Tabla 1. Sexo del Encuestado.

Sexo del Encuestado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	70	50.72	50.72
Femenino	68	49.28	100.00
Total	138	100.00	

En la Tabla 1. Observamos que de la muestra un 50.72% corresponde al sexo masculino, mientras que el sexo femenino está representado por un 49.20%

Tabla 2. Edad por Ciclo Vital.

Edad por Ciclo Vital	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 11 a 19 años	22	15.94	15.94
De 20 a 40 años	87	63.04	78.99
De 41 a 65 años	26	18.84	97.83
De 66 a más años	3	2.17	100.00
Total	138	100.00	

En la Tabla 2. La conformación de la muestra presenta que un 63.04% corresponde a los encuestados que tienen entre 20 y 40 años de edad, un 18.84% se encuentran entre los 41 y 65 años de edad, en un 15.94% los encuestados entre los 11 y 19 años de edad y finalmente solo un 2.17% está representado por los encuestados que tienen de 66 a más años de edad.

Tabla 3. Procedencia del Encuestado.

Ciudad de Residencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Santiago	20	14.49	14.49
Antofagasta	20	14.49	28.99
Temuco	3	2.17	31.16
Calama	1	0.72	31.88
Iquique	30	21.74	53.62
Arica	50	36.23	89.86
Lima	10	7.25	97.10
Trujillo	1	0.72	97.83
Arequipa	3	2.17	100.00
Total	138	100.00	

En la Tabla 3. Se observa que la muestra está conformada en un 36.23% por visitantes que tienen residencia en la ciudad de Arica, seguidamente un 21.74% son de la ciudad de Iquique, un 14.49% de la ciudad de Santiago, un 14.49% de la ciudad de Antofagasta, un 7.25% de la ciudad de Lima, un 2.17% de la ciudad de Arequipa, un 2.17% de la ciudad de Temuco y finalmente un 0.72% de las ciudades de Trujillo y Calama.

Tabla 4. Estado Civil del Encuestado.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero(a)	56	40.58	40.58
Casado(a)	50	36.23	76.81
Divorciado(a)	11	7.97	84.78
Viudo(a)	8	5.80	90.58
Separado(a)	13	9.42	100.00
Total	138	100.00	

En la Tabla 4. Se observa que la muestra está conformada en un 40.58% por visitantes solteros, en un 36.23% por visitantes casados, en un 9.42% por visitantes separados, en un 7.97% por visitantes divorciados y en un 5.80% por visitantes viudos.

Tabla 5. Grado de Instrucción del Encuestado.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primaria	10	7.25	7.25
Secundaria	18	13.04	20.29
Superior Técnica	22	15.94	36.23
Superior Universitaria	56	40.58	76.81
Post Grado	32	23.19	100.00
Total	138	100.00	

En la Tabla 5. Se observa que la muestra está conformada en un 40.58% por visitantes con estudios superiores universitarios, en un 23.19 con estudios de postgrado, en un 15.94% por visitantes con estudios de superior técnica, en un 13.04% por visitantes con estudios secundarios y finalmente en un 7.25% con estudios primarios.

Tabla 6. Ocupación del Encuestado.

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Independiente	18	13.04	13.04
Trabajador dependiente privado	28	20.29	33.33
Servidor público	21	15.22	48.55
Haciendo tareas del hogar	13	9.42	57.97
Estudiante	44	31.88	89.86
Jubilado o retirado	7	5.07	94.93
Desempleado	5	3.62	98.55
Distinta a las anteriores	2	1.45	100.00
Total	138	100.00	

En la Tabla 6. Se observa que la muestra está conformada en un 31.88% por visitantes con ocupación de estudiantes, en un 20.29% como trabajadores dependientes privados, en un 15.22% como servidores públicos, en un 13.04% como trabajadores independientes, en un 9.42% haciendo tareas del hogar, en un 5.07% están jubilados, en un 3.62% se encuentran desempleados y en un 1.45% realizan actividades diferentes.

Tabla 7. Tiempo de permanencia en la ciudad.

Días de permanencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	5	3.62	3.62
2	19	13.77	17.39
3	38	27.54	44.93
4	25	18.12	63.04
5	33	23.91	86.96
6	4	2.90	89.86
7	4	2.90	92.75
8	3	2.17	94.93
9	3	2.17	97.10
10	2	1.45	98.55
11	1	0.72	99.28
12	1	0.72	100.00
Total	138	100.00	

En la Tabla 7. Se observa que la permanencia de los huéspedes está concentrada mayormente entre los 2, 3, 4, y 5 días de permanencia con un 13.77%, 27.34%, 18.12% y 23.91% respectivamente, y entre 6 y 12 días de permanencia la muestra de huéspedes no supera el 2.90%.

Tabla 8. Número de personas que comparten el departamento.

Personas que comparten el departamento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	1	0.72	0.72
2	15	10.87	11.59
3	19	13.77	25.36
4	25	18.12	43.48
5	25	18.12	61.59
6	18	13.04	74.64
7	8	5.80	80.43
8	12	8.70	89.13
9	7	5.07	94.20
10	5	3.62	97.83
12	3	2.17	100.00
Total	138	100.00	

En la Tabla 8. Se observa que el número de huéspedes que comparten el departamento está concentrada mayormente entre los 2, 3, 4, 5 y 6 huéspedes por departamento con un 10.87%, 13.77%, 18.12%, 18.12% y 13.04% respectivamente, y entre 7 y 12 huéspedes tienen porcentajes que oscilan entre el 2.17% y el 8.70%.

Tabla 9. El hospedaje cuenta con instalaciones modernas y atractivas * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	1.4%
Indeciso	0.0%	10.3%	7.7%	33.3%	8.7%
De acuerdo	22.7%	42.5%	42.3%	0.0%	38.4%
Muy de acuerdo	77.3%	44.8%	50.0%	66.7%	51.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 9. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con las instalaciones modernas y atractivas de hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: los adolescentes en un 77.30%, en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 50% los huéspedes de adultez media y un 44% de adultez temprana.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con las instalaciones modernas y atractivas de hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: los adolescentes en un 22.70%, en un 00.00% los huéspedes de adultez tardía, en un 42.30% los huéspedes de adultez media y un 42.50% de adultez temprana.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con las instalaciones modernas y atractivas de hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.300% los huéspedes de adultez tardía, en un 7.70% los huéspedes de adultez media y un 10.30% de adultez temprana. Finalmente, en desacuerdo los huéspedes de adultez temprano con un 2.30%.

Tabla 10. Las habitaciones cuentan con todos los servicios para sentir la comodidad * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	1.4%
De acuerdo	31.8%	59.8%	57.7%	33.3%	54.3%
Muy de acuerdo	68.2%	37.9%	42.3%	66.7%	44.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 10. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con las habitaciones porque cuentan con todos los servicios para sentir comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: los adolescentes en un 68.20%, en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 42.30% los huéspedes de adultez media y un 37.90% de adultez temprana.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con las habitaciones porque cuentan con todos los servicios para sentir comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 57.70% los huéspedes de adultez media, en un 59.80% de adultez temprana y los adolescentes en un 31.80%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con las instalaciones modernas y atractivas de hospedaje por departamentos El Copihue, esta representado por solo por el 2.30% de la adultez temprana.

Tabla 11. El cuarto de baño cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	9.1%	3.4%	3.8%	0.0%	4.3%
De acuerdo	40.9%	57.5%	46.2%	33.3%	52.2%
Muy de acuerdo	50.0%	39.1%	50.0%	66.7%	43.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 11. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con el cuarto de baño por contar con todos los servicios para sentir la comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 50% los huéspedes de adultez media, en un 39.10% de adultez temprana y los adolescentes en un 50.00%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con el cuarto de baño por contar con todos los servicios para sentir la comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 57.50% de adultez temprana y los adolescentes en un 40.90%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con el cuarto de baño por contar con todos los servicios para sentir la comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 00.00% los huéspedes de adultez tardía, en un 3.80% los huéspedes de adultez media, en un 3.40% de adultez temprana y los adolescentes en un 9.10%.

Tabla 12. El comedor cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	0.0%	6.9%	3.8%	0.0%	5.1%
De acuerdo	45.5%	52.9%	46.2%	33.3%	50.0%
Muy de acuerdo	54.5%	40.2%	50.0%	66.7%	44.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 12. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con el comedor por contar con todos los servicios para sentir la comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 50% los huéspedes de adultez media, en un 40.20% de adultez temprana y los adolescentes en un 54.50%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con el comedor por contar con todos los servicios para sentir la comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 52.90% de adultez temprana y los adolescentes en un 45.50%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con el comedor por contar con todos los servicios para sentir la comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 3.80% los huéspedes de adultez media y en un 6.90% de adultez temprana.

Tabla 13. La sala cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Aduldez_temprana	De 41 a 65 años Aduldez_media	De 66 a más años Aduldez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	0.0%	9.2%	7.7%	0.0%	7.2%
De acuerdo	40.9%	54.0%	46.2%	33.3%	50.0%
Muy de acuerdo	59.1%	36.8%	46.2%	66.7%	42.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 13. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la sala por contar con todos los servicios para sentir la comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 36.80% de adultez temprana y los adolescentes en un 59.10%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la sala por contar con todos los servicios para sentir la comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 54.00% de adultez temprana y los adolescentes en un 40.90%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la sala por contar con todos los servicios para sentir la comodidad en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 7.70% los huéspedes de adultez media y en un 9.20% de adultez temprana.

Tabla 14. La cocina del hospedaje cuenta con los equipos y la vajilla necesaria * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	9.1%	11.5%	7.7%	0.0%	10.1%
De acuerdo	36.4%	52.9%	46.2%	33.3%	48.6%
Muy de acuerdo	54.5%	35.6%	46.2%	66.7%	41.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 14. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la cocina por contar con los equipos y vajilla necesaria en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 35.60% de adultez temprana y los adolescentes en un 54.50%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la cocina por contar con los equipos y vajilla necesaria en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 52.90% de adultez temprana y los adolescentes en un 36.40%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la cocina por contar con los equipos y vajilla necesaria en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 7.70% los huéspedes de adultez media, en un 11.50% de adultez temprana y en un 9.10% los adolescentes.

Tabla 15. En el hospedaje las reservas se gestionan de forma ágil y eficaz * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	18.2%	8.0%	0.0%	0.0%	8.0%
De acuerdo	22.7%	56.3%	53.8%	33.3%	50.0%
Muy de acuerdo	59.1%	35.6%	46.2%	66.7%	42.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 15. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la forma ágil y eficaz de gestionar las reservas en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 35.60% de adultez temprana y los adolescentes en un 59.10%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la forma ágil y eficaz de gestionar las reservas en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 53.80% los huéspedes de adultez media, en un 56.30% de adultez temprana y los adolescentes en un 22.70%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la cocina por contar con los equipos y vajilla necesaria en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 8.00% de adultez temprana y en un 18.20% los adolescentes.

Tabla 16. En la recepción del hospedaje el personal atiende con cortesía y amabilidad * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	4.5%	4.6%	0.0%	0.0%	3.6%
De acuerdo	40.9%	57.5%	53.8%	0.0%	52.9%
Muy de acuerdo	54.5%	37.9%	46.2%	100.0%	43.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 16. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la cortesía y amabilidad con la que el personal atiende en la recepción del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 100.00% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 37.90% de adultez temprana y los adolescentes en un 54.50%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la cortesía y amabilidad con la que el personal atiende en la recepción del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 00.00% los huéspedes de adultez tardía, en un 53.80% los huéspedes de adultez media, en un 57.50% de adultez temprana y los adolescentes en un 40.90%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la cortesía y amabilidad con la que el personal atiende en la recepción del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 4.60% de adultez temprana y en un 4.50% los adolescentes.

Tabla 17. El ambiente que hay en el hospedaje me hace sentir cómodo(a), como en casa * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Aduldez_temprana	De 41 a 65 años Aduldez_media	De 66 a más años Aduldez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	2.2%
De acuerdo	40.9%	54.0%	50.0%	0.0%	50.0%
Muy de acuerdo	59.1%	42.5%	50.0%	100.0%	47.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 17. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con el ambiente que lo hace sentir como en casa en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 100.00% los huéspedes de adultez tardía, en un 50.00% los huéspedes de adultez media, en un 42.50% de adultez temprana y los adolescentes en un 59.10%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con el ambiente que lo hace sentir como en casa en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 00.00% los huéspedes de adultez tardía, en un 50.00% los huéspedes de adultez media, en un 54.00% de adultez temprana y los adolescentes en un 40.90%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con el ambiente que lo hace sentir como en casa en el hospedaje por departamentos El Copihue, está conformado por el 3.40% de huéspedes de adultez temprana.

Tabla 18. Los empleados del hospedaje tienen una apariencia limpia y agradable * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	0.0%	8.0%	7.7%	0.0%	6.5%
De acuerdo	40.9%	57.5%	53.8%	33.3%	53.6%
Muy de acuerdo	59.1%	34.5%	38.5%	66.7%	39.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 18. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la apariencia limpia y agradable del personal del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 38.50% los huéspedes de adultez media, en un 34.50% de adultez temprana y los adolescentes en un 59.10%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la apariencia limpia y agradable del personal del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 53.80% los huéspedes de adultez media, en un 57.50% de adultez temprana y los adolescentes en un 40.90%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la apariencia limpia y agradable del personal del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 7.70% los huéspedes de adultez media y en un 8.00% de adultez temprana.

Tabla 19. El personal del hospedaje siempre está atento a mis pedidos y necesidades * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	9.1%	5.7%	0.0%	0.0%	5.1%
De acuerdo	22.7%	58.6%	53.8%	33.3%	51.4%
Muy de acuerdo	68.2%	35.6%	46.2%	66.7%	43.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 19. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la atención de los pedidos y necesidades de parte del personal del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 67.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 35.60% de adultez temprana y los adolescentes en un 68.20%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la atención de los pedidos y necesidades de parte del personal del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 53.80% los huéspedes de adultez media, en un 58.60% de adultez temprana y los adolescentes en un 22.70%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la atención de los pedidos y necesidades de parte del personal del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 5.70% de adultez temprana y en un 9.10% los adolescentes.

Tabla 20. Los servicios del hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez *
Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adulthood_temprana	De 41 a 65 años Adulthood_media	De 66 a más años Adulthood_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	13.6%	5.7%	0.0%	0.0%	5.8%
De acuerdo	31.8%	54.0%	46.2%	0.0%	47.8%
Muy de acuerdo	54.5%	40.2%	53.8%	100.0%	46.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 20. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la presentación de los servicios desde la primera vez que ingresan al hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 100.00% los huéspedes de adultez tardía, en un 53.80% los huéspedes de adultez media, en un 40.20% de adultez temprana y los adolescentes en un 54.50%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la presentación de los servicios desde la primera vez que ingresan al hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 54.00% de adultez temprana y los adolescentes en un 31.80%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la presentación de los servicios desde la primera vez que ingresan al hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 5.70% de adultez temprana y en un 13.60% los adolescentes.

Tabla 21. Cuando necesito algo en particular, siento la confianza del personal para que se haga cargo de mi asunto * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adulthood_temprana	De 41 a 65 años Adulthood_media	De 66 a más años Adulthood_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	18.2%	18.4%	7.7%	0.0%	15.9%
De acuerdo	22.7%	47.1%	50.0%	33.3%	43.5%
Muy de acuerdo	59.1%	34.5%	42.3%	66.7%	40.6%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 21. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la confianza que siente en el personal del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 42.30% los huéspedes de adultez media, en un 34.50% de adultez temprana y los adolescentes en un 59.10%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la confianza que siente en el personal del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 50.00% los huéspedes de adultez media, en un 47.10% de adultez temprana y los adolescentes en un 22.70%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la confianza que siente en el personal del hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 7.70% los huéspedes de adultez media, en un 18.40% de adultez temprana y en un 18.20% los adolescentes.

Tabla 22. Si recomendaría el hospedaje a otras personas * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	1.4%
De acuerdo	40.9%	44.8%	53.8%	0.0%	44.9%
Muy de acuerdo	59.1%	52.9%	46.2%	100.0%	53.6%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 22. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con recomendar a otras personas el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 100.00% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 52.90% de adultez temprana y los adolescentes en un 59.10%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con recomendar a otras personas el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 53.80% los huéspedes de adultez media, en un 44.80% de adultez temprana y los adolescentes en un 40.90%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con recomendar a otras personas el hospedaje por departamentos El Copihue, representa el 2.30% en la adultez temprana.

Tabla 23. El personal del hospedaje siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	9.1%	6.9%	0.0%	0.0%	5.8%
De acuerdo	22.7%	52.9%	53.8%	33.3%	47.8%
Muy de acuerdo	68.2%	40.2%	46.2%	66.7%	46.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 23. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la disposición del personal para atender y ayudar en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 40.20% de adultez temprana y los adolescentes en un 68.20%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la disposición del personal para atender y ayudar en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 53.80% los huéspedes de adultez media, en un 52.90% de adultez temprana y los adolescentes en un 22.70%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la disposición del personal para atender y ayudar en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 6.90% de adultez temprana y en un 9.10% los adolescentes.

Tabla 24. Si se me presenta un problema, el personal me ayudará a resolverlo inmediatamente *
Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	0.0%	18.4%	7.7%	0.0%	13.0%
De acuerdo	40.9%	41.4%	46.2%	33.3%	42.0%
Muy de acuerdo	59.1%	40.2%	46.2%	66.7%	44.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 24. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la ayuda inmediata que recibiría del personal para resolver algún problema en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 40.20% de adultez temprana y los adolescentes en un 59.10%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la ayuda inmediata que recibiría del personal para resolver algún problema en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 41.40% de adultez temprana y los adolescentes en un 40.90%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la ayuda inmediata que recibiría del personal para resolver algún problema en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 7.70% de adultez media y en un 18.40% en la adultez temprana.

Tabla 25. El personal del hospedaje, informa correctamente cuando se solicita algún servicio *
Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	18.2%	3.4%	0.0%	0.0%	5.1%
De acuerdo	27.3%	59.8%	50.0%	33.3%	52.2%
Muy de acuerdo	54.5%	36.8%	50.0%	66.7%	42.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 25. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la información que recibe del personal cuando solicita algún servicio en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 50.00% los huéspedes de adultez media, en un 36.80% de adultez temprana y los adolescentes en un 54.50%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la información que recibe del personal cuando solicita algún servicio en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 50.00% los huéspedes de adultez media, en un 59.80% de adultez temprana y los adolescentes en un 27.30%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la información que recibe del personal cuando solicita algún servicio en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 3.40% de adultez temprana y en un 18.20% en los adolescentes.

Tabla 26. Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el hospedaje, sé que me ayudarán a conseguirlo * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	9.1%	12.6%	15.4%	0.0%	12.3%
De acuerdo	31.8%	51.7%	38.5%	33.3%	45.7%
Muy de acuerdo	59.1%	35.6%	46.2%	66.7%	42.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 26. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con los servicios especiales que puede solicitar en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 35.60% de adultez temprana y los adolescentes en un 59.10%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con los servicios especiales que puede solicitar en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 38.50% los huéspedes de adultez media, en un 51.70% de adultez temprana y los adolescentes en un 31.80%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con los servicios especiales que puede solicitar en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 15.40% de adultez media, en un 12.60% de adultez temprana y en un 9.10% en los adolescentes.

Tabla 27. Me siento seguro de dejar mis pertenencias en el hospedaje * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	9.1%	4.6%	0.0%	0.0%	4.3%
De acuerdo	31.8%	54.0%	50.0%	0.0%	48.6%
Muy de acuerdo	59.1%	41.4%	50.0%	100.0%	47.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 27. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la seguridad que tiene para dejar sus pertenencias en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 100.00% los huéspedes de adultez tardía, en un 50.00% los huéspedes de adultez media, en un 41.40% de adultez temprana y los adolescentes en un 59.10%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la seguridad que tiene para dejar sus pertenencias en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 50.00% los huéspedes de adultez media, en un 54.00% de adultez temprana y los adolescentes en un 31.80%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la seguridad que tiene para dejar sus pertenencias en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 4.60% de adultez temprana y en un 9.10% en los adolescentes.

Tabla 28. Confío en la integridad de las personas que trabajan en el hospedaje * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	9.1%	6.9%	3.8%	0.0%	6.5%
De acuerdo	36.4%	50.6%	53.8%	33.3%	48.6%
Muy de acuerdo	54.5%	42.5%	42.3%	66.7%	44.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 28. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la integridad del personal en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 42.30% los huéspedes de adultez media, en un 42.50% de adultez temprana y los adolescentes en un 54.50%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la integridad del personal en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 53.80% los huéspedes de adultez media, en un 50.60% de adultez temprana y los adolescentes en un 36.40%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la integridad del personal en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 3.80% de adultez media, en un 6.90% de adultez temprana y en un 9.10% en los adolescentes.

Tabla 29. Confío en que nunca entrará al hospedaje alguien que no esté autorizado para hacerlo
* Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	.7%
Indeciso	0.0%	14.9%	3.8%	33.3%	10.9%
De acuerdo	27.3%	43.7%	46.2%	0.0%	40.6%
Muy de acuerdo	72.7%	40.2%	50.0%	66.7%	47.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 29. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con la confianza que nunca ingresarán personas no autorizadas al hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 67.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 50.00% los huéspedes de adultez media, en un 40.20% de adultez temprana y los adolescentes en un 72.70%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con la confianza que nunca ingresarán personas no autorizadas al hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 43.70% de adultez temprana y los adolescentes en un 27.30%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con la confianza que nunca ingresarán personas no autorizadas al hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% de adultez tardía, en un 3.80% de adultez media y en un 14.90% de adultez temprana.

Tabla 30. Me siento tranquilo y seguro dentro del hospedaje * Edad por Ciclo Vital.

Escala	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
Muy en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	4.5%	8.0%	3.8%	0.0%	6.5%
De acuerdo	27.3%	40.2%	50.0%	33.3%	39.9%
Muy de acuerdo	68.2%	51.7%	46.2%	66.7%	53.6%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 30. Se observa que los huéspedes que manifiestan estar Muy de Acuerdo con sentirse tranquilo y seguro en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 66.70% los huéspedes de adultez tardía, en un 46.20% los huéspedes de adultez media, en un 51.70% de adultez temprana y los adolescentes en un 68.20%.

También se observa que, los huéspedes que manifiestan estar solo de Acuerdo con sentirse tranquilo y seguro en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 33.30% los huéspedes de adultez tardía, en un 50.00% los huéspedes de adultez media, en un 40.20% de adultez temprana y los adolescentes en un 27.30%.

En el caso de los huéspedes que manifiestan estar indecisos con sentirse tranquilo y seguro en el hospedaje por departamentos El Copihue, se distribuyen de la siguiente manera: en un 3.80% de adultez media, en un 8.00% de adultez temprana y en un 4.50% en los adolescentes.

Tabla 31. ¿Cómo calificaría el servicio en general del hospedaje el El Copihue en una escala del 1 al 10? * Edad por Ciclo Vital.

Calificación en General	Edad por Ciclo Vital				Total
	De 11 a 19 años Adolescencia	De 20 a 40 años Adultez_temprana	De 41 a 65 años Adultez_media	De 66 a más años Adultez_tardía	
6	4.5%	6.9%	3.8%		5.8%
7	18.2%	23.0%	19.2%		21.0%
8	18.2%	28.7%	26.9%	66.7%	27.5%
9	9.1%	20.7%	26.9%	33.3%	20.3%
10	50.0%	20.7%	23.1%		25.4%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 31. Se observa que los huéspedes del hospedaje por departamentos El Copihue, califican la calidad del servicio recibido de la siguiente manera: con 10 puntos en un 25.40%, con 9 puntos un 20.30%, con 8 puntos un 27.50%, con 7 puntos un 21.00% y con 6 puntos un 5.80% de huéspedes. Los huéspedes no califican la calidad del servicio recibido en el hospedaje por departamentos El Copihue con menos de 6 puntos.

4.3 Contraste de Hipótesis.

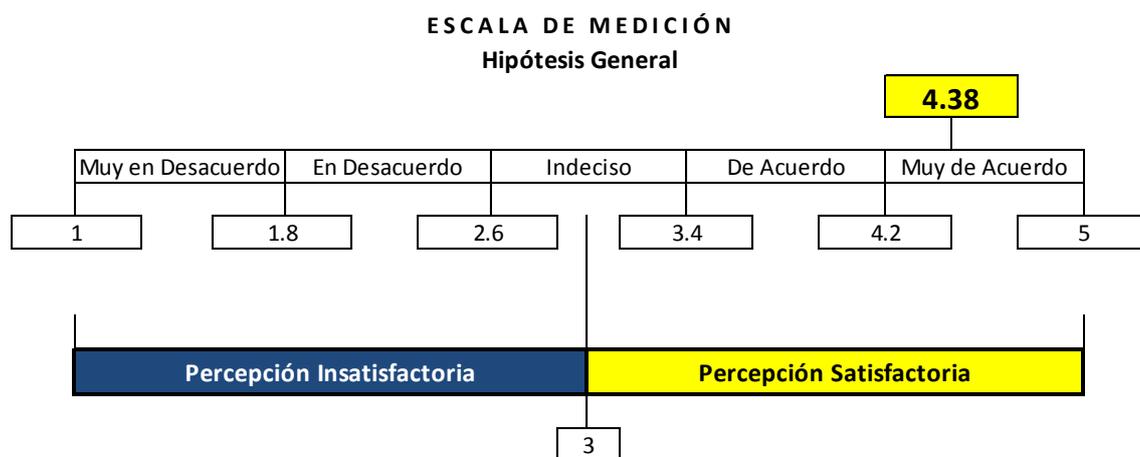
4.3.1 Hipótesis General.

H_G La calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna, según el modelo Servqual adaptado es satisfactoria.

H₀ La calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna, según el modelo Servqual adaptado es insatisfactoria.

Tabla 32. Puntuaciones de las dimensiones en estudio.

Dimensiones	Sumatoria de Puntuaciones	Promedio de Puntuaciones	Porcentaje de Puntuaciones
Dimensión Tangibles	3627	4.38	87.61
Dimensión Empatía	2419	4.38	87.64
Dimensión Confiabilidad	2423	4.39	87.79
Dimensión Respuesta	2401	4.35	86.99
Dimensión Seguridad	2434	4.41	88.19
Promedio General	2660.80	4.38	87.64
Valoración General de la Calidad del Servicio	1157	8.38	83.84



De las puntuaciones de las diferentes dimensiones según la medición realizada para contrastar la hipótesis general se obtiene un valor promedio de 4.38, que en base a la escala utilizada, el valor se encuentra en la zona de percepción satisfactoria, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H_1 .

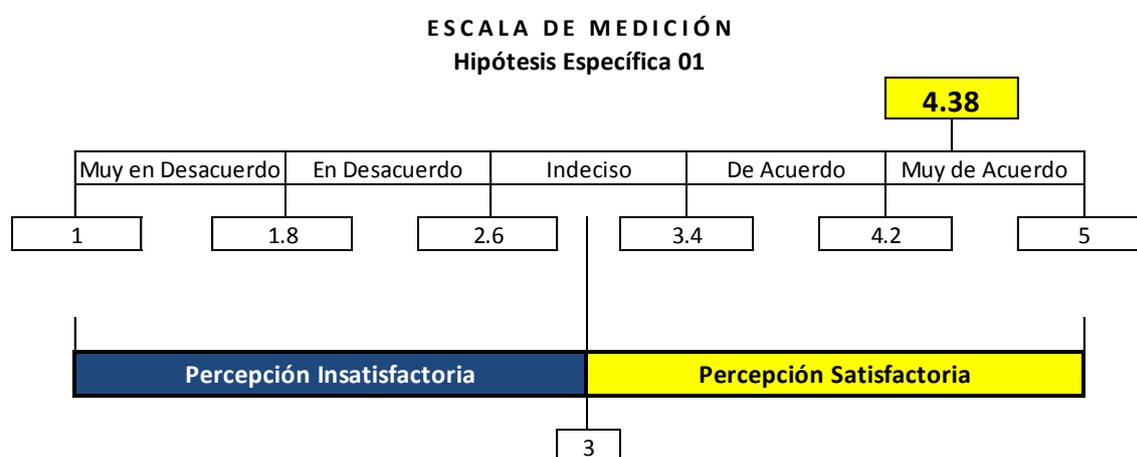
4.3.2 Hipótesis Específicas:

H_1 El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue, es satisfactorio respecto a la dimensión Aspectos Tangibles.

H_0 El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue, es insatisfactorio respecto a la dimensión Aspectos Tangibles.

Tabla 33. Puntuaciones de la dimensión Tangibles.

Dimensión/Preguntas	Sumatoria de Puntuaciones	Promedio de Puntuaciones	Porcentaje de Puntuaciones
Dimensión Tangibles			
Pregunta 01	607	4.40	87.97
Pregunta 02	611	4.43	88.55
Pregunta 03	606	4.39	87.83
Pregunta 04	607	4.40	87.97
Pregunta 05	601	4.36	87.10
Pregunta 06	595	4.31	86.23
Promedios de Dimensión		4.38	87.61



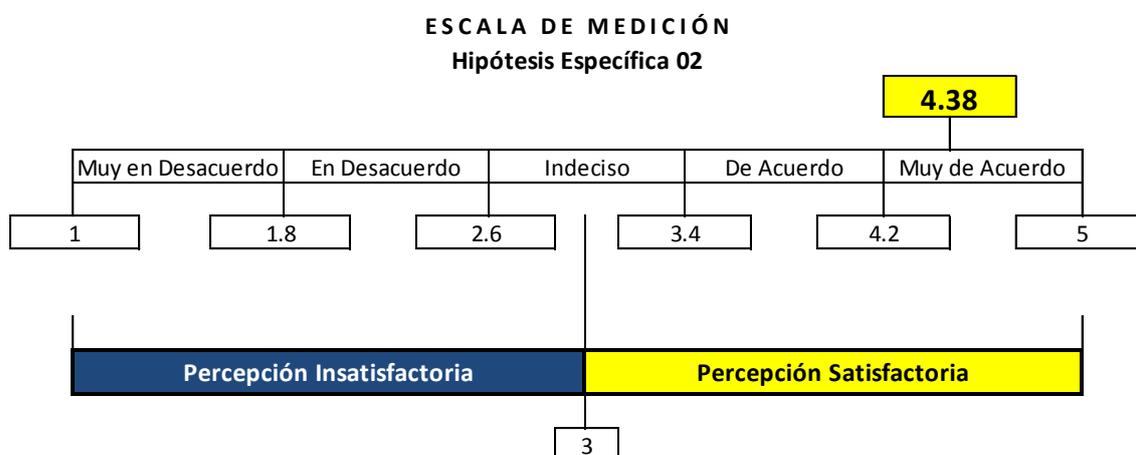
De las puntuaciones de la dimensión tangibles, según la medición realizada para contrastar la hipótesis general se obtiene un valor promedio de 4.38, que en base a la escala utilizada, el valor se encuentra en la zona de percepción satisfactoria, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H_1 .

H₂ El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es satisfactorio respecto a la dimensión Empatía.

H₀ El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es insatisfactorio respecto a la dimensión Empatía.

Tabla 34. Puntuaciones de la dimensión Empatía.

Dimensión/Preguntas	Sumatoria de Puntuaciones	Promedio de Puntuaciones	Porcentaje de Puntuaciones
Dimensión Empatía			
Pregunta 07	599	4.34	86.81
Pregunta 08	607	4.40	87.97
Pregunta 09	615	4.46	89.13
Pregunta 10	598	4.33	86.67
Promedios de Dimensión		4.38	87.64



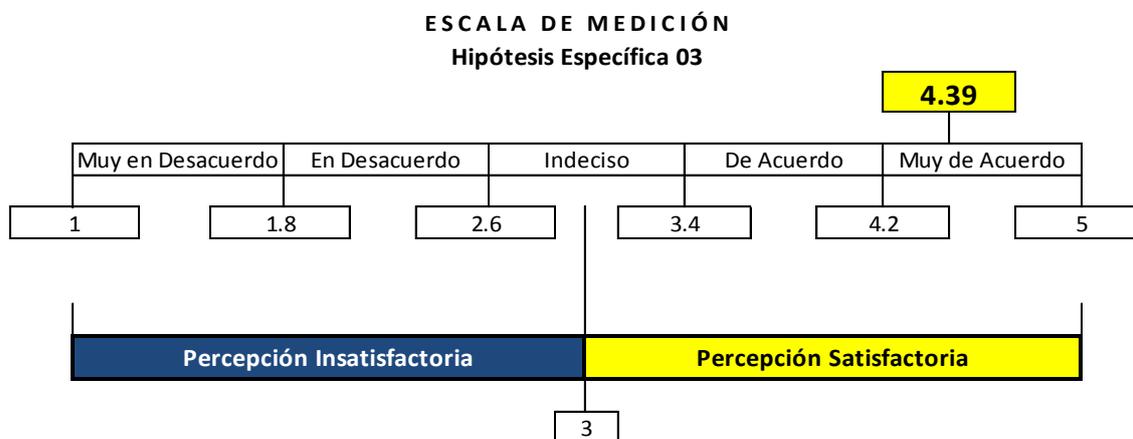
De las puntuaciones de la dimensión empatía, según la medición realizada para contrastar la hipótesis general se obtiene un valor promedio de 4.38, que en base a la escala utilizada, el valor se encuentra en la zona de percepción satisfactoria, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H₂.

H₃ El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hotel Hospedaje El Copihue es satisfactorio respecto a la dimensión Confiabilidad.

H₀ El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hotel Hospedaje El Copihue es insatisfactorio respecto a la dimensión Confiabilidad.

Tabla 35. Puntuaciones de la dimensión Confiabilidad.

Dimensión/Preguntas	Sumatoria de Puntuaciones	Promedio de Puntuaciones	Porcentaje de Puntuaciones
Dimensión Confiabilidad			
Pregunta 11	605	4.38	87.68
Pregunta 12	608	4.41	88.12
Pregunta 13	586	4.25	84.93
Pregunta 14	624	4.52	90.43
Promedios de Dimensión		4.39	87.79



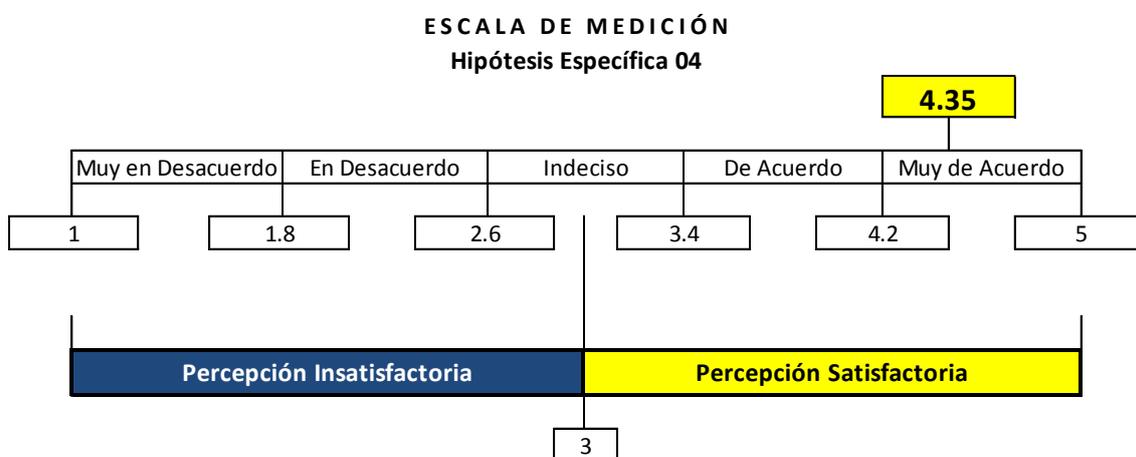
De las puntuaciones de la dimensión confiabilidad, según la medición realizada para contrastar la hipótesis general se obtiene un valor promedio de 4.39, que en base a la escala utilizada, el valor se encuentra en la zona de percepción satisfactoria, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H₃.

H₄ El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es satisfactorio respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta.

H₀ El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es insatisfactorio respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta.

Tabla 36. Puntuaciones de la dimensión Respuesta.

Dimensión/Preguntas	Sumatoria de Puntuaciones	Promedio de Puntuaciones	Porcentaje de Puntuaciones
Dimensión Respuesta			
Pregunta 15	608	4.41	88.12
Pregunta 16	596	4.32	86.38
Pregunta 17	604	4.38	87.54
Pregunta 18	593	4.30	85.94
Promedios de Dimensión		4.35	86.99



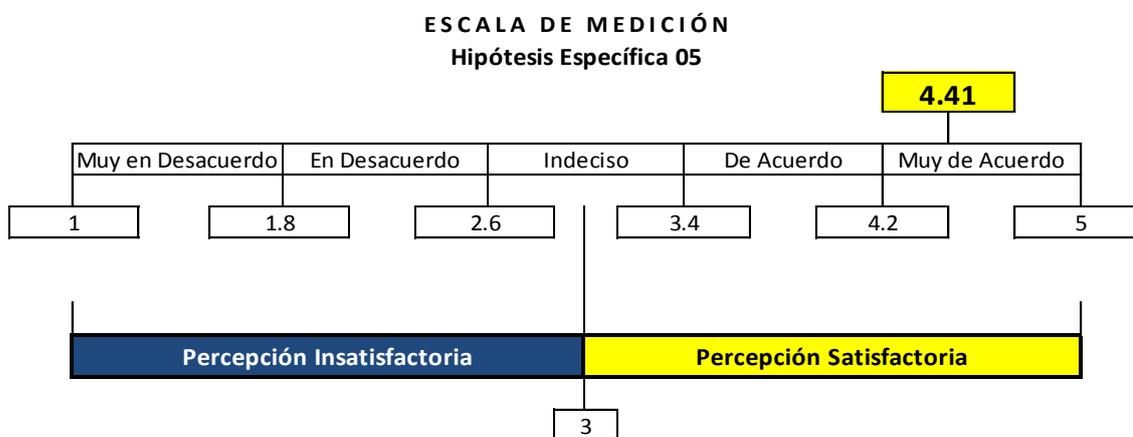
De las puntuaciones de la dimensión Respuesta, según la medición realizada para contrastar la hipótesis general se obtiene un valor promedio de 4.35, que en base a la escala utilizada, el valor se encuentra en la zona de percepción satisfactoria, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H₄.

H₅ El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es satisfactorio respecto a la dimensión Seguridad.

H₀ El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es insatisfactorio respecto a la dimensión Seguridad.

Tabla 37. Puntuaciones de la dimensión Seguridad.

Dimensión/Preguntas	Sumatoria de Puntuaciones	Promedio de Puntuaciones	Porcentaje de Puntuaciones
Dimensión Seguridad			
Pregunta 19	611	4.43	88.55
Pregunta 20	605	4.38	87.68
Pregunta 21	601	4.36	87.10
Pregunta 22	617	4.47	89.42
Promedios de Dimensión		4.41	88.19



De las puntuaciones de la dimensión Seguridad, según la medición realizada para contrastar la hipótesis general se obtiene un valor promedio de 4.41, que en base a la escala utilizada, el valor se encuentra en la zona de percepción satisfactoria, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H₅.

CONCLUSIONES

CONCLUSIÓN GENERAL

Concluida la investigación y obtenidos los resultados se concluye que los huéspedes en general del hospedaje por departamentos El Copihue, perciben una calidad de servicio satisfactoria con relación a la medición realizada en cinco dimensiones en base al ciclo vital de la persona.

PRIMERA CONCLUSIÓN

Concluida la investigación y obtenidos los resultados se concluye que los huéspedes en general del hospedaje por departamentos El Copihue, perciben una calidad de servicio satisfactoria con relación a la medición realizada en la dimensión tangibles en base al ciclo vital de la persona.

SEGUNDA CONCLUSIÓN

Concluida la investigación y obtenidos los resultados se concluye que los huéspedes en general del hospedaje por departamentos El Copihue, perciben una calidad de servicio satisfactoria con relación a la medición realizada en la dimensión empatía en base al ciclo vital de la persona.

TERCERA CONCLUSIÓN

Concluida la investigación y obtenidos los resultados se concluye que los huéspedes en general del hospedaje por departamentos El Copihue, perciben una calidad de servicio satisfactoria con relación a la medición realizada en la dimensión confiabilidad en base al ciclo vital de la persona.

CUARTA CONCLUSIÓN

Concluida la investigación y obtenidos los resultados se concluye que los huéspedes en general del hospedaje por departamentos El Copihue, perciben una calidad de servicio

satisfactoria con relación a la medición realizada en la dimensión respuesta en base al ciclo vital de la persona.

QUINTA CONCLUSIÓN

Concluida la investigación y obtenidos los resultados se concluye que los huéspedes en general del hospedaje por departamentos El Copihue, perciben una calidad de servicio satisfactoria con relación a la medición realizada en la dimensión seguridad en base al ciclo vital de la persona.

RECOMENDACIONES

PRIMERA RECOMENDACIÓN

Se recomienda mejorar los equipos e implementar la vajilla necesaria en la cocina de los departamentos del hospedaje el Copihue, ya que, fue la pregunta con menos valoración obtenida en la medición con relación a la dimensión tangibles.

SEGUNDA RECOMENDACIÓN

Se recomienda mejorar la apariencia limpia y agradable de los empleados del hospedaje por departamentos el Copihue, ya que, fue la pregunta con menos valoración obtenida en la medición con relación a la dimensión empatía.

TERCERA RECOMENDACIÓN

Se recomienda capacitar a los trabajadores del hospedaje por departamentos el Copihue con la finalidad de fortalecer su actitud para resolver las necesidades imprevistas de los huéspedes, ya que, fue la pregunta con menos valoración obtenida en la medición con relación a la dimensión confiabilidad.

CUARTA RECOMENDACIÓN

Se recomienda fortalecer las capacidades de los trabajadores del hospedaje por departamentos el Copihue para atender servicios que requieren los huéspedes y que no brinda el hospedaje, ya que, fue la pregunta con menos valoración obtenida en la medición con relación a la dimensión respuesta.

QUINTA RECOMENDACIÓN

Se recomienda comunicar a los huéspedes que el hospedaje por departamentos el Copihue no permite el ingreso de personas no autorizadas o extrañas a sus instalaciones, ya que, fue la pregunta con menos valoración obtenida en la medición con relación a la dimensión seguridad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Al Khattab y Aldehayyat (2011). *Perceptions of Service Quality in Jordanian Hotels*. Source: *International Journal of Business & Management*. Jul2011, Vol. 6 Issue 7, p226-233. 8p. 5 Charts. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=18333850&AN=64433788&h=k9Q%2fWQAI39cvy7C2x6zIGu6UYiDNfc%2bB8An7M52mcR3NyCTyvJr4ifw6PCrdTnyHqL%2f6gnx1d0wZJL6pjnKI0A%3d%3d&crl=c>

Cueva V. (2006). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones*. Piura

García, E. (2001). *Calidad de Servicio en hoteles*. Madrid: Síntesis S.A

García, J., & Díaz, R. (2008). *Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio*. EsicMarket, 57-97.

Grande Esteban, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.

Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. European Journal of Marketing, 36-44.

López, C., & Serrano, A. (2001). *Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras*. Revista Colombiana de Marketing, 1-13.

Mincetur, (2016). *Estudio de la oferta aérea y hotelera Perú*. http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Evolucion_oferta_aerea_hotelera.pdf

Naresh K. Malhotra, Francis M. Ulgado, James Agarwal, G. Shainesh, Lan Wu, (2005) "Dimensions of service quality in developed and developing economies: multi-Medición de la calidad de servicio en los establecimientos hoteleros de Quibdó 112 country cross-cultural comparisons", *International Marketing Review*, Vol. 22 Iss: 3, pp.256 – 278. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1108/02651330510602204>

Monfort Barboza, M., Defante, L. R., de Oliveira Lima Filho, D., & Mantovani, D. (2013). *Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros: Implicaciones estratégicas*. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(2), 276-293. Recuperado de <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V22/N02/v22n2a06.doc.pdf>

Morillo Moreno, Marysela Coromoto (2015). *Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la escala de servqual*. caso: hoteles de turismo del municipio libertador del estado Mérida.

Papalia, D., (2009) *Desarrollo Humano*. China, McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 12-40.

Promperú, (2016). *Perfil del turista extranjero en cifras*. http://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/Uploads_perfiles_extranjeros_38_PERFIL%20EXTRANJERO%20SPREAD.pdf

ANEXOS

Matriz de consistencia

<i>PROBLEMA PRINCIPAL</i>	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	<i>HIPÓTESIS GENERAL</i>	<i>VARIABLES / DIMENSIONES</i>	
¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna, en el año 2017?	Evaluar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna en el año 2017, a través del modelo Servqual adaptado.	La calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna, según el modelo Servqual adaptado se encuentra en la categoría aceptable.		
<i>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</i>	<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	<i>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>
¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles del modelo Servqual adaptado en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?	Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles del modelo Servqual en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.	El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue, es aceptable respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles.	Calidad de Servicio	Aspectos tangibles
¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Empatía del modelo Servqual en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?	Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Empatía del modelo Servqual en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.	El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es aceptable respecto a la Dimensión Empatía.		Empatía

¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Confiabilidad del modelo Servqual en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?	Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Confiabilidad del modelo Servqual en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.	El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hotel Hospedaje El Copihue es aceptable respecto a la Dimensión Confiabilidad.		Confiabilidad
¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta del modelo Servqual en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?	Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta del modelo Servqual en el Hospedaje El copihue de la ciudad de Tacna.	El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es aceptable respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta.		Capacidad de respuesta
¿Cuál es la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Seguridad del modelo Servqual en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna?	Determinar la calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes respecto a la Dimensión Seguridad del modelo Servqual en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna.	El nivel de calidad de servicio percibida según las etapas del ciclo vital de los huéspedes en el Hospedaje El Copihue es aceptable respecto a la Dimensión Seguridad.		Seguridad
¿Qué etapas del ciclo vital tienen los huéspedes del Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna	Determinar las etapas del ciclo vital de los huéspedes del Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna	Las etapas del ciclo vital que tienen los huéspedes del Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna se concentran a partir de la etapa de adolescencia.	Etapas del Ciclo Vital	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES / ITEM		ESCALA
Calidad de Servicio	Aspectos tangibles.	1	El Hospedaje cuenta con instalaciones modernas y atractivas.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		2	La habitación cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.	
		3	El cuarto de baño cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.	
		4	El comedor cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.	
		5	La sala cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.	
		6	La cocina cuenta con los equipos y la vajilla necesaria.	
	Empatía	7	En el Hospedaje las reservas se gestional de forma ágil y eficaz.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		8	En la recepción del Hospedaje el personal atiende con cortesía y amabilidad.	
		9	El ambiente que hay en el Hospedaje me hace sentir cómodo(a), como en casa.	
		10	Los empleados del Hospedaje tienen una apariencia limpia y agradable.	
	Confiabilidad	11	El personal del Hospedaje siempre está atento a mis pedidos y necesidades.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		12	Los servicios del Hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez.	
		13	Cuando necesito algo en particular, siento la confianza del personal para que se haga cargo de mi caso.	
		14	Si recomendaría el Hospedaje a otras personas.	
	Capacidad de respuesta.	15	El personal del Hospedaje siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		16	Si se me presenta un problema, el personal me ayudará a resolverlo inmediatamente.	
		17	El personal del Hospedaje, informa correctamente cuando se solicita algún servicio.	
		18	Si requiero algo especial que generalmente no se encuentra en el Hospedaje, sé que me ayudarán a conseguirlo.	
	Seguridad.	19	Me siento seguro de dejar mis pertenencias en el Hospedaje.	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo
		20	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el Hospedaje.	
		21	Confío en que nunca entrará al Hospedaje alguien que no esté autorizado.	
		22	Me siento tranquilo y seguro dentro del Hospedaje.	
Etapas del Ciclo Vital		Adolescencia (de 11 a 19 años)	Edad del huésped.	
		Adulthood temprana (de 20 a 40 años)		
		Adulthood media (de 41 a 65 años)		
		Adulthood tardía (más de 65 años)		

Cuestionario

La encuesta que se está realizando servirá para desarrollar el trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio percibida por los huéspedes en el Hospedaje El Copihue de la ciudad de Tacna, en el año 2017". Motivo por el cual solicitamos su apoyo para que complete el cuestionario que no llevará mucho tiempo. Sus respuestas se tratarán con absoluta confidencialidad y agradecemos que responda con dedicación. Marca con una "X" una sola opción para cada pregunta.

1. **Edad:** _____

2. **Sexo:** (1) Masculino () (2) Femenino ()

3. **Lugar de residencia; Ciudad:** _____, **País:**

4. **Estado Civil:**
 - 1) Soltero ()
 - 2) Casado ()
 - 3) Divorciado ()
 - 4) Viudo(a) ()
 - 5) Otro () _____

5. **Grado de instrucción:**
 - 1) Primaria ()
 - 2) Secundaria ()
 - 3) Técnica ()
 - 4) Universitaria ()
 - 5) Maestría/Doctorado ()

6. **Ocupación:**
 - 1) Independiente ()
 - 2) Trabajador dependiente Privado ()
 - 3) Servidor Público ()
 - 4) Haciendo tareas del hogar ()
 - 5) Estudiante ()
 - 6) Jubilado o retirado ()
 - 7) Desempleado ()
 - 8) Otro ()

7. **Tiempo de permanencia en la ciudad:** (_____) días.

8. **Número de personas que comparten el departamento:** Adultos (_____)
Menores (_____)

N°	DIMENSIONES / ESCALA	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1	El Hospedaje cuenta con instalaciones modernas y atractivas.					
2	La habitación cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.					
3	El cuarto de baño cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.					
4	El comedor cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.					
5	La sala cuenta con todos los servicios para sentir la comodidad.					
6	La cocina cuenta con los equipos y la vajilla necesaria.					
7	En el Hospedaje las reservas se gestiona de forma ágil y eficaz.					
8	En la recepción del Hospedaje el personal atiende con cortesía y amabilidad.					
9	El ambiente que hay en el Hospedaje me hace sentir cómodo(a), como en casa.					
10	Los empleados del Hospedaje tienen una apariencia limpia y agradable.					
11	El personal del Hospedaje siempre está atento a mis pedidos y necesidades.					
12	Los servicios del Hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez.					
13	Cuando necesito algo en particular, siento la confianza del personal para que se haga cargo de mi asunto.					
14	Si recomendaría el Hospedaje a otras personas.					
15	El personal del Hospedaje siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.					
16	Si se me presenta un problema, el personal me ayudará a resolverlo inmediatamente.					
17	El personal del Hospedaje, informa correctamente cuando se solicita algún servicio.					
18	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el Hospedaje, sé que me ayudarán a conseguirlo.					
19	Me siento seguro de dejar mis pertenencias en el Hospedaje.					
20	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el Hospedaje.					
21	Confío en que nunca entrará al Hospedaje alguien que no esté autorizado.					
22	Me siento tranquilo y seguro dentro del Hospedaje.					
23	¿Cómo calificaría el servicio en general del Hospedaje, en una escala del 1 al 10?					

Muchas Gracias.