



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO  
PRIVADO KHIPU  
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO EN NIÑOS HOTEL CUSCO,  
2024**

**Línea de investigación:**

Calidad de servicio

**Presentado por:**

Gladis Cynthia Choque Quispe

Código ORCID: 0009-0000-6596-5266

Para optar al grado académico de bachiller en  
Administración de Empresas Turísticas y  
Hoteleras

**Asesor:**

Dr. José Luis Zarate Bujanda

Código ORCID: 0000-0002-8281-335X

**CUSCO – PERÚ**

**2025**



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jose Luis ZARATE  
Título del ejercicio: Trabajo de investigacion  
Título de la entrega: GLADIS levantamiento de observaciones (1) (1) (1)[1].docx  
Nombre del archivo: GLADIS\_levantamiento\_de\_observaciones\_1\_1\_1\_1\_.docx  
Tamaño del archivo: 9.11M  
Total páginas: 75  
Total de palabras: 14,413  
Total de caracteres: 79,924  
Fecha de entrega: 13-may.-2025 04:53p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2675185087

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO  
PRIVADO KHIPU  
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS



### TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO EN NIÑOS HOTEL CUSCO,  
2024

Línea de investigación:  
Calidad de servicio  
Presentado por:  
Gladis Cynthia Chavez Ojeda  
Código ORCID: 0009-0008-5706-5266  
Para optar al grado académico de licenciado en  
Administración de Empresas Turísticas y  
Hoteleras  
Asesor:  
Dr. José Luis Zarate Escobar  
Código ORCID: 0000-0002-8291-835X

CUSCO - PERÚ  
2025




## 25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

### Top Sources

- 22%  Internet sources
- 4%  Publications
- 16%  Submitted works (Student Papers)

### **Dedicatoria**

En primer lugar, dedico mi trabajo de investigación que titula calidad de servicio turístico en Niños Hotel a Dios por haberme permitido llegar a mi objetivo y guiar cada paso en transcurso de mi formación profesional.

También dedico mi trabajo de investigación a mi padre y mis hermanos por haberme brindado el apoyo emocional en mi trayectoria por cada una de sus palabras de aliento para poder yo continuar este camino para poder llegar a mi objetivo.

De igual manera dedico mi asesor Dr. José Luis Zarate Bujanda quien fue uno de los principales en brindarme su conocimiento científico y haber tenido la paciencia para yo poder culminar mi tesina.

Gladis

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradecer a Dios por haberme permitido llegar a mi objetivo por haberme dado la sabiduría suficiente y las fuerzas, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para poder culminar mi carrera profesional.

Agradezco también a mi familia a mi padre y mis hermanos por sus palabras de aliento por haberme motivado día a día quienes fueron mi motivación principal para poder culminar mi proyecto de investigación

Mi agradecimiento también va dirigido a mi asesor de tesina el Dr. Jose Luis Zarate Bujanda por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante el desarrollo de mi investigación.

**Atentamente**

**La tesista**

## **Presentación**

Señores miembros de jurado:

A continuación, les presentaré el trabajo de investigación titulado: ‘Calidad del Servicio turístico en Niños Hotel Cusco’, con un enfoque particular en la calidad del servicio ofrecido a las familias y niños.

Este estudio tiene como objetivo describir cómo El Hotel Niños se destaca en el competitivo mercado hotelero de Cusco, con un énfasis especial en las necesidades y expectativas de los huéspedes más jóvenes. Analizaremos las experiencias vividas por las familias que se alojan en este hotel, evaluando tanto la oferta de servicios adaptados para niños como la disposición del personal para atender estas necesidades.

Los hallazgos de esta investigación permitirán identificar áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio orientado a los niños, lo que no solo incrementará la satisfacción de los huéspedes familiares, sino que también fortalecerá la reputación del hotel como un destino ideal para todo tipo de turistas. Además, se presentarán recomendaciones estratégicas para optimizar las experiencias de los niños, creando un ambiente más inclusivo y atractivo para las familias que visitan Cusco.

En resumen, el objetivo es mejorar la calidad de servicio turístico en el Hotel Niños en su estrategia de crecimiento, ayudándole a atraer a un segmento turístico cada vez más importante: las familias con niños, lo que se traducirá en una mayor fidelización de clientes y un fortalecimiento de su posición en el mercado.

La tesista

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir cual es el nivel de calidad de servicio de Niños Hotel cusco. Para el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizó tipo básico con enfoque cuantitativo de nivel de investigación descriptivo con diseño no experimental. para la recolección de datos de mi población de la presente investigación estuvo conformada por 900 turistas o huéspedes, siendo la muestra no probabilidad aleatoria en número de 88 huéspedes. La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario de 10 preguntas cerradas. Se analizo el constructo con 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles). Los resultados de la investigación sobre la calidad de servicio turístico en Niños Hotel Cusco se evidencian que el establecimiento ofrece una buena experiencia positiva para los huéspedes, sin embargo se han identificado áreas de mejora que debe ser atendidas esto para poder optimizar aún más la experiencia turística llegando a la conclusión que el análisis revela que la mayoría de los huéspedes del Niños Hotel Cusco en 2024 percibieron un servicio turístico positivo, destacando especialmente la seguridad (87.5%), la fiabilidad y la capacidad de respuesta (ambas con 81.8%). No obstante, se identificaron áreas de mejora en la empatía (78.4%) y, sobre todo, en los elementos tangibles (73.9%), como la infraestructura y la atención en idioma extranjero. Estos resultados sugieren que, si bien el servicio es en general satisfactorio, es necesario reforzar ciertos aspectos para elevar aún más la calidad percibida por los visitantes.

*Palabras claves:* Calidad de servicio, turismo, hotel niños

## **Asbtract**

This research aims to describe the level of service quality at Niños Hotel Cusco. A basic, quantitative approach with a descriptive, non-experimental design was used for this research. The data collection population for this research consisted of 900 tourists or guests, with a non-random probability sample of 88 guests. The research technique used was a survey, and the instrument used was a 10-question closed-ended questionnaire. The construct was analyzed using five dimensions (reliability, responsiveness, empathy, security, and tangible elements). The results of the research on the quality of tourism service at Niños Hotel Cusco show that the establishment offers a positive experience for guests. However, areas for improvement have been identified that need to be addressed in order to further optimize the tourist experience. The analysis concludes that the majority of guests at Niños Hotel Cusco in 2024 perceived a positive tourist service, particularly highlighting safety (87.5%), reliability, and responsiveness (both 81.8%). However, areas for improvement were identified in empathy (78.4%) and, above all, in tangible elements (73.9%), such as infrastructure and foreign language support. These results suggest that, while the service is generally satisfactory, certain aspects need to be strengthened to further enhance the quality perceived by visitors.

**Keywords:** Service quality, tourism, children's hotel.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Resumen .....	v
Asbtract .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de Figuras .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN (POI).....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3 Objetivos de la investigación .....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Relevancia social .....	4
1.4.2 Implicancias practicas .....	4
1.4.3 Valor teórico .....	4
1.4.4 Valor metodología .....	5
1.5 Delimitación de la investigación.....	5
1.5.1 Delimitación conceptual .....	5

1.5.2	Delimitación espacial.....	5
1.5.3	Delimitación temporal.....	6
1.5.4	Delimitación social.....	6
CAPITULO II.....		7
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....		7
2.1	Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	7
2.2	Bases teóricas.....	11
2.1.1	Teoría de turismo.....	11
2.1.2	Teoría del turismo sostenible.....	11
2.1.3	Teoría de la Calidad.....	13
2.2.	Marco Conceptual.....	14
2.2.1	Dimensiones de calidad de servicio.....	15
2.2.3	Indicadores de calidad de servicio.....	16
2.3	Identificación de variables e indicadores.....	18
2.4	Operacionalización de variables.....	19
CAPITULO III.....		20
METODOLOGÍA.....		20
3.1	Tipo de Investigación.....	20
3.2	Nivel de Investigación.....	20
3.3	La Unidad de Análisis.....	20
3.4	Población de Estudio.....	20
3.5	Tamaño de la Muestra.....	20
3.6	Técnicas de selección de la muestra.....	21
3.7	Técnicas de recolección de la información.....	21
3.8	Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	22

CAPITULO IV .....	23
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	23
5.1 Procesamiento, análisis e interpretación de los datos.....	23
5.2 Diagnóstico de Niños Hotel.....	23
CONCLUSIONES .....	46
RECOMENDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFIA.....	50

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Identificación de variable y dimensiones .....	18
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variable .....	19
<b>Tabla 3</b> Técnica e instrumento de medición .....	22
<b>Tabla 4</b> ¿El nivel de calidad del servicio de Niños Hotel es adecuado?.....	28
<b>Tabla 5</b> Fiabilidad.....	29
<b>Tabla 6</b> ¿El sistema de reservas en Niños Hotel es adecuado?.....	30
<b>Tabla 7</b> ¿El Hotel Niños cumple con la exactitud de los horarios?.....	31
<b>Tabla 8</b> Capacidad de Respuesta .....	32
<b>Tabla 9</b> ¿El servicio de atención en Niños Hotel es adecuado? .....	33
<b>Tabla 10</b> ¿El personal mostro disposición para ayudarle en sus necesidades durante su estancia?.....	34
<b>Tabla 11</b> Empatía.....	35
<b>Tabla 12</b> ¿El personal te ofreció su cordialidad en asistencia de manera amable y rápida? ...	36
<b>Tabla 13</b> ¿Usted cree que la atención fue personalizada por parte del personal de niños hotel? .....	37
<b>Tabla 14</b> Seguridad .....	38
<b>Tabla 15</b> ¿Consideras usted que nuestro establecimiento ha demostrado integridad personal en el trato y atención que hemos brindado? .....	39
<b>Tabla 16</b> ¿Confías en que los servicios ofrecidos por el hotel se ajustan a lo que se promete en su publicidad?.....	40
<b>Tabla 17</b> Elementos Tangibles .....	41

**Tabla 18** ¿La infraestructura del hotel estuvo bien mantenida y en buenas condiciones durante su estancia? ..... 42

**Tabla 19** ¿El personal del hotel le atendió en inglés durante su estancia? ..... 43

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Imagen de la habitación julio triple .....	24
<b>Figura 2</b> Imagen de la habitación Pieter triple.....	25
<b>Figura 3</b> Imagen del restaurante de Niños Hotel .....	25
<b>Figura 4</b> Imagen de la tienda del hotel .....	26
<b>Figura 5</b> Imagen del pasadizo del hotel.....	26
<b>Figura 6</b> Imagen de la fachada del hotel Niños .....	27
<b>Figura 7</b> Imagen de la recepción .....	27
<b>Figura 9</b> ¿El sistema de reservas en el Niños Hotel es adecuado? .....	30
<b>Figura 10</b> ¿El Hotel Niños cumple con exactitud de horarios?.....	31
<b>Figura 11</b> Capacidad de Respuesta.....	32
<b>Figura 12</b> ¿El servicio de atención en Niños Hotel es adecuado?.....	33
<b>Figura 13</b> ¿El personal mostro disposición para ayudarle en sus necesidades durante su estancia?.....	34
<b>Figura 14</b> ¿El personal te ofreció su cordialidad en asistencia de manera amable y rápida?..	36
<b>Figura 15</b> ¿Usted cree que la atención fue personalizada por parte del personal de niños hotel? .....	37
<b>Figura 16</b> Seguridad .....	38
<b>Figura 17</b> ¿Consideras usted que nuestro establecimiento ha demostrado integridad personal en el trato y atención que hemos brindado? .....	39
<b>Figura 18</b> ¿Confías en que los servicios ofrecidos por el hotel se ajustan a lo que se promete en su publicidad? .....	40
<b>Figura 19</b> Elementos Tangibles.....	41

<b>Figura 20</b> ¿La infraestructura del hotel estuvo bien mantenida y en buenas condiciones durante su estancia? .....	42
<b>Figura 21</b> ¿El personal del hotel le atendió en inglés durante su estancia?.....	43

## INTRODUCCIÓN

Niños Hotel en Cusco ha mantenido en 2024 su reputación por ofrecer un servicio de un servicio de calidad y una atmósfera acogedora. Los huéspedes elogian la amabilidad del personal, así como la limpieza y comodidad de las habitaciones. Además, destacan la belleza del patio interior y la conveniente ubicación cercana a la Plaza de Armas. El restaurante del hotel también recibe comentarios positivos por su comida deliciosa y precios accesibles. Un aspecto adicional que los visitantes valoran es la posibilidad de disfrutar de servicios de spa asequibles, como masajes y reflexología podal, ideales para relajarse después de explorar la ciudad. La dedicación del hotel a causas benéficas, apoyando a niños desfavorecidos, añade un valor significativo a la experiencia de los huéspedes.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos distribuidos de la siguiente manera:

**Capítulo I:** descripción de la situación problemática, formulación del problema objetivos de la investigación justificación social, practica, teórica y metodológica, también hace referencia a las delimitaciones espacial temporal y social.

**Capitulo II:** en este capítulo se desarrolla el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas y definiciones conceptuales también abarca la operacionalización de variable.

**Capitulo III:** En este capítulo se desarrolla la metodología de la investigación con un enfoque cuantitativo, abarcando dos puntos tipo nivel descriptivo diseño enfoque cuantitativo de la investigación, unidad de estudio población y muestra también se abarca la técnica de instrumentos, así como los aspectos éticos de la investigación

**Capitulo IV:** en este capítulo se abarca los resultados de la investigación en base en la aplicación del instrumento que fueron estos: acerca del análisis de la calidad del servicio turístico en el Niños Hotel Cusco durante el año 2024, se observa un alto nivel de satisfacción por parte de los huéspedes en la mayoría de las dimensiones evaluadas. La dimensión Seguridad destaca con el mayor porcentaje positivo (87.5%), lo que indica que los clientes se sintieron protegidos y confiaron en los servicios brindados, tanto por la integridad del personal como por la veracidad de la publicidad. Este aspecto es fundamental en la percepción general del servicio y debe mantenerse como fortaleza del hotel.

Le siguen Fiabilidad y Capacidad de Respuesta, ambas con un 81.8% de valoración positiva. Estos resultados muestran que el hotel cumple en gran medida con lo que promete, especialmente en términos de exactitud en horarios y eficiencia del sistema de reservas, así como en la atención oportuna ante los requerimientos del cliente. Sin embargo, el hecho de que cerca del 18% de los huéspedes hayan manifestado experiencias negativas indica que aún existen oportunidades de mejora para optimizar la consistencia del servicio ofrecido.

La dimensión Empatía obtuvo un 78.4% de respuestas afirmativas, lo que refleja una atención cordial y personalizada en la mayoría de los casos. No obstante, un 21.6% de respuestas negativas advierte sobre la necesidad de reforzar las habilidades blandas del personal, a fin de brindar un trato aún más cálido y humano que contribuya a una experiencia turística integral. Finalmente, la dimensión Elementos Tangibles fue la que obtuvo el menor nivel de aprobación con un 73.9%, lo que evidencia deficiencias en aspectos como la infraestructura y la atención en idioma extranjero. Esto sugiere una urgente mejora en la capacitación del personal multilingüe y el mantenimiento físico del establecimiento. y también se realiza la discusión de resultados punto finalmente se tiene las referencias bibliográficas, conclusiones y recomendaciones y anexo.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN (POI).

#### 1.1 Descripción del problema

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), "la calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad". Esto significa que las organizaciones turísticas no solo deben ofrecer servicios, sino garantizar a los clientes que tienen la capacidad de responder eficazmente a sus necesidades, deseos y expectativas, superando incluso a sus competidores. La búsqueda de la calidad total tiene como objetivo central la satisfacción integral de los clientes en todos los ámbitos de la experiencia turística, lo cual genera beneficios no solo para los visitantes, sino también para las empresas prestadoras de servicios y para los residentes locales. (Chaves, 2002)

La calidad en el turismo es un concepto complejo y multidimensional que abarca una amplia gama de elementos: servicios, instalaciones, infraestructura, trato al cliente y la gestión organizacional. Esta calidad puede evaluarse tanto desde una perspectiva individual —como la calidad de un hotel, un restaurante o un sitio turístico específico— como desde una perspectiva más amplia y sistémica, que incluye la calidad del transporte, la infraestructura general, la seguridad y la imagen del destino turístico en su conjunto.

Sin embargo, a pesar de la importancia reconocida de la calidad total en el turismo, en muchos destinos turísticos persisten deficiencias en la prestación de servicios, en el estado de las infraestructuras o en la atención al cliente, lo cual impacta negativamente en la percepción del visitante y, en consecuencia, en la competitividad del destino. Estas deficiencias también afectan la sostenibilidad del turismo, ya que una mala experiencia no solo desalienta la repetición de visitas, sino que también puede dañar la reputación del destino en mercados cada vez más exigentes y globalizados.

Por tanto, surge la necesidad de identificar, analizar y corregir las áreas que afectan la calidad del servicio turístico, para lograr que los destinos sean más competitivos y sostenibles a largo plazo, asegurando beneficios duraderos para todos los involucrados. A nivel mundial la calidad de un destino turístico es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas, y factores subyacentes implícitos, tales como la seguridad, la higiene,

la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. Implica también aspectos relacionados con la ética, la transparencia y el respeto por el entorno humano, natural y cultural.

La calidad, por ser uno de los motores clave de la competitividad turística, es también una herramienta profesional para los proveedores turísticos a efectos organizativos, operativos y de imagen

La falta de capacitación continua del personal en el Niños Hotel en Cusco es un problema crítico que impacta negativamente la calidad del servicio ofrecido a los turistas. Este hotel, al recibir una alta afluencia de visitantes nacionales e internacionales, enfrenta serias deficiencias en la formación de su personal, lo que afecta varias dimensiones clave de la calidad del servicio. En primer lugar, la fiabilidad del servicio se ve comprometida, ya que los turistas no pueden confiar plenamente en que sus necesidades serán atendidas de manera eficiente. La falta de experiencia y formación provoca que el personal no esté completamente preparado para cumplir con las expectativas de los huéspedes, lo que genera incertidumbre y afecta negativamente la imagen del hotel.

Además, la capacidad de respuesta se ve limitada debido a la carencia de habilidades para atender las solicitudes de los turistas de manera oportuna. Los empleados, al no estar debidamente capacitados, no logran gestionar las necesidades básicas ni las situaciones más complejas que requieren soluciones rápidas. Este retraso en la atención no solo crea frustración entre los turistas, sino que también reduce la percepción general de calidad del servicio.

La empatía, esencial en la atención al cliente, también se ve afectada, ya que el personal carece de los conocimientos necesarios para interactuar de manera efectiva con personas de diferentes culturas y orígenes. Sin habilidades en manejo interpersonal y resolución de conflictos, los empleados no logran conectar emocionalmente con los huéspedes, lo que disminuye la satisfacción general. Esta desconexión emocional con los turistas puede dar lugar a una experiencia deficiente y menos personalizada.

La seguridad, otro componente crítico de la calidad del servicio, también se ve afectada por la falta de capacitación. Los turistas esperan no solo comodidad, sino también un ambiente seguro y controlado. Un personal que no está debidamente preparado para abordar posibles situaciones de riesgo crea inseguridad entre los huéspedes, lo que repercute directamente en su bienestar y en la calidad de su experiencia en el hotel.

A pesar de que las instalaciones y elementos tangibles del hotel, como la infraestructura y la limpieza, son adecuados, la deficiencia en la atención del personal resta valor a estos aspectos materiales. Los turistas tienden a valorar más la calidad humana y la atención personalizada, por lo que la incapacidad del personal para ofrecer un servicio eficiente y amable puede opacar incluso las comodidades físicas del hotel.

Este análisis revela que la falta de formación del personal es la causa principal de las deficiencias observadas en las distintas dimensiones de la calidad del servicio. La ausencia de capacitación continua en áreas como atención al cliente, manejo de situaciones conflictivas, habilidades interpersonales y aprendizaje de idiomas impide que el personal pueda satisfacer las expectativas de los turistas y mejora la rotación del personal, afectando la estabilidad operativa del hotel.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1 Problema general***

- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?

### ***1.2.2 Problemas específicos***

- a) ¿En qué medida se percibe la Fiabilidad del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?
- b) ¿Cuál es la capacidad de respuesta del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?
- c) ¿En qué medida se desarrolla la empatía en el servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?
- d) ¿Cuál es el nivel de Seguridad en el servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?
- e) ¿Cuáles son los elementos tangibles del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### ***1.3.1 Objetivo general***

- Determinar el nivel de calidad de servicio en Niños Hotel Cusco 2024.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- a) Determinar cómo se percibe la Fiabilidad del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024

- b) Determinar cuál es la capacidad de respuesta del servicio en Niños Hotel de la ciudad
- c) Cusco,2024?
- d) Determinar cómo se desarrolla la empatía en el servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024
- e) Determinar Cuál es el nivel de Seguridad en el servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024
- f) Determinar cuáles son los elementos tangibles del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024

#### **1.4 Justificación de la investigación**

##### **1.4.1 Relevancia social**

El presente trabajo de investigación contribuirá la mejora de calidad de servicio en teniendo en cuenta las capacitaciones adecuadas en la atención al cliente en Niños Hotel cusco. A raíz de la investigación mejora en los recursos humanos en la contratación de colaboradores con experiencia o profesionales en el rubro turístico para mejora de calidad de servicio y teniendo resultados positivos en la satisfacción de huéspedes.

##### **1.4.2 Implicancias practicas**

El estudio de la calidad del servicio turístico en Niños hotel tiene varias implicancias prácticas relevantes para la industria. En primer lugar, permite identificar los aspectos clave que impactan directamente en la satisfacción del cliente, como la atención al cliente, la limpieza y la oferta de servicios adicionales, lo que ayuda a los hoteles a mejorar su competitividad y aumentar la lealtad de los huéspedes. Además, al comprender mejor las expectativas de los turistas, se pueden diseñar programas de fidelización más efectivos, adaptados a las necesidades de los diferentes segmentos de mercado.

##### **1.4.3 Valor teórico**

En este sentido, un hotel que busca ofrecer un servicio de alta calidad debe enfocarse en la mejora continua de sus instalaciones y en la capacitación del personal para garantizar una experiencia satisfactoria y memorable para sus huéspedes. Los resultados de la presente investigación contribuirán a que los trabajadores de Niños Hotel puedan tener mayor capacitación y desenvolvimiento de sus áreas ya sea restaurante, recepción, o reservas. Lo cual ayudará a que sean más creativos y productivos en las labores que se les encomienda.

#### 1.4.4 Valor metodología

La calidad del servicio es un factor crucial para la satisfacción de los huéspedes en la industria hotelera. Este estudio tiene como objetivo describir cómo los hoteles de Cusco ofrecen servicios dirigidos a este segmento particular y cómo estas ofertas impactan la experiencia general de los huéspedes.

La metodología de investigación se basa en la evaluación directa de la calidad del servicio mediante la recopilación de datos cuantitativos. Este enfoque permite obtener una visión integral tanto de la percepción de los huéspedes hospedados quienes son los principales responsables de la elección y satisfacción con los servicios proporcionados.

### 1.5 Delimitación de la investigación

#### 1.5.1 Delimitación conceptual

Esta investigación está enmarcada dentro de la calidad de servicio que es entendida como calidad del servicio, el cual es entendida como “satisfacción de las expectativas que se alcanza cuando se brinda un servicio en las empresas de turismo” (Frash & Blose, 2019, p. 15).

#### 1.5.2 Delimitación espacial

El Niños Hotel está ubicado en Cusco, a 400 metros de la iglesia de la merced a unas dos cuadras de plazoleta de san francisco calle Meloc 148b cusco, centro de cusco. Sus coordenadas geográficas son: 13°31'00.6"S 71°58'34.0"W a una altitud de 3400 m s. n. m.

#### Figura 1

*Imagen Satelital de Niños Hotel Cusco*



Nota. Imagen extraída de Google Maps (20/08/2024).

### **1.5.3 Delimitación temporal**

Esta investigación se desarrollará a lo largo de cuatro meses que comprende entre Junio y setiembre del año 2024 (Gil-Flores, 2011, p. 23).

### **1.5.4 Delimitación social**

La calidad del servicio turístico en un hotel dirigido a los huéspedes se define socialmente por diversos factores que influyen en la experiencia de los huéspedes y sus familias. En primer lugar, la accesibilidad es un elemento fundamental, ya que un servicio de calidad debe garantizar que familias de distintos niveles socioeconómicos puedan acceder a las instalaciones y disfrutar de una experiencia inclusiva. Esto implica la adaptación de tarifas, promociones y opciones de financiamiento para que más familias puedan beneficiarse de los servicios ofrecidos.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### *2.1.1. Antecedentes Internacionales*

Según Santomà y Costa, (2007) en su tema de investigación titulada “Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura” que tiene como propósito de esta investigación es, por un lado, determinar el avance en la investigación sobre la calidad de servicio en el hotelería y por otro, explorar la existencia o no de investigación sobre las principales características de gestión de establecimientos hoteleros que incidan directamente sobre la calidad de servicio. Diseño, metodología, aproximación: para la realización del trabajo, se ha realizado una revisión de la literatura de investigaciones del período 1990 - 2007, que han proporcionado una variedad de perspectivas y modelos respecto a la calidad del servicio en el hotelería. Principales conclusiones. La síntesis de la literatura aporta que existen tres grupos de investigaciones respecto a la calidad de servicio en hotelería, los que analizan el concepto desde un punto de vista teórico, los que se centran en la gestión de la calidad total y los que buscan la medición de la calidad de servicio. Respecto a estos últimos, podemos agrupar los atributos medidos en tres grandes grupos: los relacionados con aspectos tangibles del establecimiento, los relacionados con la fiabilidad, y los relacionados con el desempeño de los empleados. Observamos como dicha agrupación muestra la preponderancia del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985, 1988, 1991). Otra conclusión a la que se ha llegado es que se ha percibido una falta de estudios que relacionen los conceptos de gestión del establecimiento con la calidad de servicio. Limitaciones: sin ser una revisión exhaustiva de toda la investigación realizada alrededor de la calidad de servicio en el sector hotelero, sí es un estudio que aporta importantes implicaciones para investigaciones posteriores. Implicaciones prácticas: se considera que es un análisis en profundidad de la literatura que significa un punto de partida para posteriores investigaciones sobre calidad de servicio en hotelería. Originalidad y valor: aporta una síntesis sobre los modelos generados en la literatura alrededor de la calidad de servicio en hotelería

Según Olmos y Arámburo, (2025) en libro de “Calidad del Servicio Turístico en el pueblo Mágico del fuerte, Sinaloa: un análisis por tipo de empresa” el programa de Pueblos Mágicos fue creado con el fin de incorporar localidades rurales al ámbito del turismo cultural.

El propósito de este estudio es analizar cómo se percibe la calidad del servicio turístico según el tipo de empresa en El Fuerte, Sinaloa, un pueblo mágico. La investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal; se caracteriza por definir el perfil de los turistas y visitantes, así como las dimensiones relacionadas con la calidad. Se evaluaron seis tipos de empresas a través de 383 encuestas realizadas a turistas y visitantes entre abril y mayo de 2023. El instrumento de medición abarca cinco dimensiones y 22 criterios, evaluados mediante una escala de Likert. Los resultados revelan que las empresas mejor valoradas en la mayoría de las dimensiones son los restaurantes, el hospedaje y el transporte, mientras que las áreas con mayor oportunidad de mejora incluyen bares y licores, artesanías y servicios culturales. Cuatro de las seis empresas fueron calificadas con excelencia en términos de la percepción general de la calidad del servicio.

Según Cusme, (2019) en su tema de investigación titulada “Calidad De Servicio Turístico Y Su Influencia En La Satisfacción Del Cliente Del Complejo “Aguas Blancas”, Del Cantón Buena Fe.” la calidad del servicio ofrecido en los destinos turísticos, tanto a nivel internacional como nacional y local, es un tema de gran relevancia para el fortalecimiento y desarrollo social, económico y cultural. En este sentido, el presente estudio se centra en examinar los factores que afectan la satisfacción de los turistas que visitan el atractivo turístico emblemático del cantón Buena Fe, en la provincia de Los Ríos: el Complejo “Aguas Blancas”. El objetivo es aportar a la mejora del servicio mediante la implementación de una guía de estrategias de calidad en el servicio turístico. La investigación, de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo-explicativo, se realizó a través de una muestra probabilística de personas entre 15 y 59 años de la zona urbana del cantón Buena Fe. La técnica empleada fue la encuesta, compuesta por 10 preguntas relacionadas con el tema de estudio. Los resultados del análisis sobre la calidad de los servicios turísticos muestran un nivel de satisfacción medio entre los visitantes del Complejo “Aguas Blancas”, recomendándose la aplicación de estrategias que incrementen la satisfacción del cliente. Con base en los hallazgos, se elaboró una guía de estrategias para mejorar la calidad del servicio turístico en el Complejo “Aguas Blancas.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales***

Pumachara y Romero, (2016) en su tema de investigación titulado “Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Hotel Fundador, Arequipa”. Que tiene como objetivo analizar cómo el clima organizacional afecta la percepción sobre la calidad de los servicios brindados por el Hotel Fundador, también mejorar la

comunicación interna de los colaboradores del hotel para poder ofrecer un servicio de calidad. Poniendo en estudio una metodología de investigación cuantitativa. El estudio tiene un alcance descriptivo-explicativo y se basa en un diseño no experimental de tipo transversal. Se seleccionó una muestra no probabilística compuesta por todos los colaboradores del hotel, sumando un total de 15 personas. Para la variable dependiente, se llevó a cabo una muestra probabilística que incluyó a 72 usuarios, quienes respondieron a una encuesta estructurada con preguntas cerradas. Los resultados muestran que no hay una supervisión constante del personal, las normas y reglas de la institución son poco claras, falta iniciativa para resolver problemas, la comunicación entre compañeros es escasa y la información no se recibe de manera oportuna. En cuanto a la percepción de la calidad de los servicios, se observó un nivel alto en todas las dimensiones, lo que sugiere que los usuarios tienen una buena percepción de las instalaciones físicas, del personal del hotel y de la seguridad que se les brinda en cuando a las recomendaciones le sugiere al área de administración que organice actividades destinadas a motivar a los empleados del hotel, como eventos deportivos y dinámicas breves en el establecimiento. También se sugiere ofrecer incentivos y bonificaciones que reconozcan los logros alcanzados, para así cultivar un mayor compromiso con el trabajo y fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo.

Según Paredes y Vasquez, (2019) la calidad del servicio hotelero es crucial para las organizaciones de este sector, especialmente ante el incremento de las exigencias del cliente actual. No obstante, en la región Lambayeque se han realizado pocos estudios que evalúen el nivel de calidad en los establecimientos locales, lo que impulsó la realización de una investigación centrada en la evaluación del servicio del Hotel El Golf. Para ello, se utilizó la escala de medición SERVPERF, la cual analiza la calidad a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. La muestra se conformó con los clientes que visitan el hotel mensualmente, tomando como referencia un total de 100 usuarios registrados, a quienes se le aplicó un cuestionario adaptado a este fin. Los datos recopilados fueron procesados con el programa SPSS, permitiendo analizar la percepción de los clientes sobre el servicio recibido. Los resultados mostraron deficiencias en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, mientras que la dimensión de seguridad obtuvo una valoración positiva. Se concluyó que, a pesar de algunos aspectos favorables, los clientes se sienten insatisfechos con el servicio ofrecido por el Hotel El Golf,

evidenciándose una carencia en los elementos fundamentales que aseguran una atención de calidad.

Farías y León (2021) en su tema de investigación que lleva de título “Evaluación de la calidad del servicio en el Hotel La Plaza, Sullana” nos habla sobre la importancia de la calidad de servicio y también plasma en su tema de investigación una metodología se enfoca en evaluar la calidad del servicio en el hotel La Plaza mediante un cuestionario que se basa en el modelo SERVPERF. Este modelo evalúa la calidad del servicio a través de cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se llevó a cabo una encuesta con una muestra de 109 huéspedes, elegidos de una población total de 152 personas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre. Los datos recolectados fueron analizados con Excel para comprender la percepción de los huéspedes acerca de la calidad del servicio en el hotel. Que en conclusión califica los hallazgos de la investigación muestran que, aunque la calidad del servicio en el hotel La Plaza es calificada como buena, no llega a ser excelente. Se señalaron varias áreas que requieren mejoras para aumentar la satisfacción del cliente y asegurar la lealtad en un entorno de gran competencia.

### ***2.1.3 Antecedente local***

Según Bonilla (2018) Los cambios en las empresas de alojamiento son causados principalmente por la creciente globalización y competencia. Cadenas hoteleras globales dominan la industria a pesar del creciente número de pequeños y medianos hoteles y otras capacidades de alojamiento. Esta investigación aborda los antecedentes y la estructura de la calidad del servicio en el contexto de empresas de alojamiento, además de los métodos comúnmente utilizados para medir su gestión en relación con la calidad del servicio otorgado hacia el cliente. Entre los métodos frecuentemente utilizados se encontraron el modelo SERVQUAL, HOTELQUAL, LODGSERV, SERVPERF y otras técnicas que ayudan a medir la satisfacción del cliente pudiendo ser en este caso diseño de cuestionarios, sistemas de sugerencias y reclamaciones y la técnica del Mystery Shoppers. Se realizó una revisión de literatura, que engloba artículos científicos publicados en diferentes revistas a nivel mundial. Se procesaron un total de 29 artículos, distribuidos de la siguiente manera: 19 artículos científicos, 6 libros y 4 proyectos de investigación que abordaron temas como la calidad del servicio y métodos de medición en el sector hotelero. Una vez revisada la bibliografía correspondiente se determinó que el método SERVQUAL es el más utilizado dentro de la medición de la calidad de servicio comparando las perspectivas vs las expectativas.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.1.1 Teoría de turismo**

El turismo es una actividad económica y social que involucra el desplazamiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual con fines recreativos, culturales, deportivos o comerciales. Los conceptos fundamentales del turismo abarcan la demanda y la oferta turísticas, el transporte, el alojamiento, la restauración, las atracciones turísticas y datos históricos relevantes.

En términos generales, el turismo constituye una de las principales industrias a nivel mundial, con un impacto considerable en la economía y sociedad de los destinos turísticos. La demanda turística se refiere a la cantidad de personas que viajan y consumen bienes y servicios relacionados con el turismo, mientras que la oferta turística hace referencia a los recursos y servicios disponibles para satisfacer esa demanda. Los destinos turísticos pueden ser regiones, ciudades, pueblos o lugares específicos que brindan atractivos y servicios para los turistas.

El transporte es un elemento esencial para el turismo, ya que permite que los turistas se desplacen desde su lugar de origen hasta el destino. El alojamiento, como hoteles, hostales y albergues, son los lugares donde los turistas se hospedan durante su estancia. La restauración incluye los restaurantes, cafeterías y otros establecimientos de comida que ofrecen servicios de alimentación. Las atracciones turísticas son los lugares o eventos que atraen a los turistas, como monumentos, playas, parques temáticos y festivales, entre otros.

La planificación turística es una herramienta clave para el desarrollo sostenible del sector, pues busca un equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y la satisfacción de las necesidades tanto de la comunidad local como de los turistas. Además, el turismo puede generar impactos tanto positivos como negativos en los destinos, como el desarrollo económico, la creación de empleos y la conservación del patrimonio cultural y natural, pero también puede generar problemas como la congestión, la degradación ambiental y la pérdida de identidad cultural. Por ello, la planificación turística tiene como objetivo maximizar los beneficios y minimizar los efectos adversos del turismo en los destinos (Vivas Urdánigo).

### **2.1.2 Teoría del turismo sostenible**

El turismo sostenible se fundamenta en el compromiso de satisfacer las necesidades de los turistas actuales y de las regiones anfitrionas, protegiendo y mejorando al mismo tiempo las

oportunidades de futuro. Es una forma de turismo que debe gestionar todos los recursos de manera que satisfagan las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida. Fernández, (2015)

La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo de las Naciones Unidas, define el turismo sostenible como aquel que considera de manera integral las consecuencias económicas, sociales y medioambientales presentes y futuras, con el objetivo de atender las necesidades de los turistas, la industria, el medio ambiente y las comunidades receptoras (Inskip, 1994). En este sentido, a través de la Carta del Turismo Sostenible, la OMT exhorta a la comunidad internacional y a los responsables de formular políticas públicas a promover un turismo que se base en principios de sostenibilidad (OMT, 1995). Esto implica que la actividad turística debe ser ambientalmente sostenible a largo plazo, económicamente rentable y socialmente justa para las comunidades locales. De esta manera, el turismo sostenible se entiende como una herramienta de desarrollo que se integra respetuosamente en los contextos naturales, culturales y sociales, cuidando los delicados equilibrios que caracterizan a numerosos destinos turísticos. (Sinanpe, s.f.)

La adopción de prácticas sostenibles en los destinos turísticos de carácter vacacional se ha vuelto esencial para garantizar su continuidad a largo plazo. Sin embargo, las empresas del sector turístico enfrentan diversos obstáculos a la hora de integrar estas prácticas en sus estructuras organizativas. El propósito principal de este artículo es examinar las razones que impulsan, así como los factores que dificultan, la decisión de una empresa turística de implementar estrategias sostenibles. Para llevar a cabo este análisis, se recurrió a las herramientas proporcionadas por dos enfoques teóricos relacionados con el comportamiento y los valores personales: la Teoría Descompuesta del Comportamiento Planificado y el Refinamiento de la Teoría de los Valores Individuales Básicos. Estas teorías sirvieron de marco para estudiar el comportamiento de tres marcas turísticas ubicadas en el destino Cataluña. Martí, (2021)

Además, uno de los hallazgos más importantes del estudio fue la disposición de la población local para participar activamente en el desarrollo del turismo en la región. Esto subraya la importancia de involucrar a las comunidades en proyectos de este tipo, ya que su

participación es fundamental para asegurar que los beneficios del turismo se distribuyan de manera equitativa y sostenible.

En conclusión, la implementación de una ruta geo turística en Omia tiene el potencial de impulsar un desarrollo económico, social y ambiental sostenible en la región. Esta ruta no solo contribuiría a la preservación del patrimonio geológico, sino también a la creación de empleo y a la mejora de la calidad de vida de los habitantes locales, consolidando el turismo como un motor de desarrollo responsable que respete el entorno natural y cultural de la zona según Mori Huaman et al,(2022).

### **2.1.3 Teoría de la Calidad**

La teoría de la calidad en el ámbito del hotelería se basa en la comprensión de los factores que contribuyen a la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el éxito a largo plazo de los establecimientos turísticos. Diversos autores han abordado este concepto desde distintas perspectivas, identificando elementos clave que afectan la percepción de los huéspedes y la gestión interna de los hoteles.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), la calidad del servicio se define como "la capacidad de un servicio para cumplir las expectativas del cliente". Ellos desarrollaron el modelo SERVQUAL, que evalúa la calidad del servicio en base a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Este modelo es ampliamente utilizado en la industria hotelera para evaluar la satisfacción del cliente, ya que permite identificar áreas específicas en las que los hoteles pueden mejorar. En este contexto, la fiabilidad se refiere a la capacidad del hotel para proporcionar un servicio consistente, mientras que la capacidad de respuesta está relacionada con la rapidez y eficiencia con la que se atienden las necesidades de los huéspedes.

Por su parte, Kotler y Keller (2012) explican que la calidad del servicio en la hotelería es fundamental para la construcción de una ventaja competitiva sostenible. Los autores destacan la importancia de satisfacer las expectativas de los clientes de manera constante y de superar sus expectativas en la medida de lo posible. La calidad en la hotelería, según estos autores, no solo depende de la calidad física de las instalaciones, sino también de la actitud y habilidades del personal para crear experiencias positivas para los huéspedes.

Grönroos (1984), en su enfoque sobre la calidad de los servicios, sugiere que la calidad no se limita a los aspectos tangibles del servicio, como la infraestructura, sino que también incluye aspectos intangibles, como la interacción entre el personal y los clientes. Grönroos introduce la distinción entre la "calidad técnica" (qué se hace) y la "calidad funcional" (cómo se hace), lo que resalta la importancia de la forma en que el servicio se entrega, además del servicio en sí. Esta idea es especialmente relevante para los hoteles, ya que la experiencia del cliente no solo está influenciada por las comodidades físicas, sino también por el nivel de atención y trato recibido por parte del personal.

De acuerdo con Zeithaml y Bitner (2000), la calidad en los servicios se entiende como una percepción global que los clientes tienen sobre el servicio recibido, y se basa en la comparación entre las expectativas previas al servicio y las percepciones sobre el servicio que realmente reciben. Estos autores sostienen que los hoteles deben gestionar de manera eficiente las expectativas de los clientes desde el momento en que realizan la reserva hasta su salida, asegurándose de que la experiencia se alinee con lo prometido.

Anderson y Sullivan (1993) destacan que la calidad del servicio en el sector hotelero no solo influye en la satisfacción del cliente, sino también en la lealtad y la repetición de visitas. La calidad percibida tiene un impacto directo en la intención de los huéspedes de regresar al hotel y de recomendarlo a otras personas. Este concepto de "satisfacción y lealtad del cliente" es fundamental en la gestión hotelera, ya que la fidelización de los clientes puede generar una ventaja competitiva sostenible.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

La calidad de servicio es un concepto fundamental en el mundo empresarial, ya que se relaciona directamente con la satisfacción del cliente y, por ende, con el éxito de la empresa. A lo largo de los años, diversos autores han definido este concepto desde diferentes perspectivas, lo que ha dado lugar a una amplia variedad de enfoques y teorías.

A continuación, se presenta definiciones de la calidad de servicio.

### **2.2.2. Definición conceptual de la calidad de servicio**

Philip Kotler (1997) Define la calidad de servicio como “el grado en que el servicio satisface las necesidades, deseos y expectativas del cliente” según Kotler, la calidad de servicio se mide en términos de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Paz Harris y García (2015.) Calidad del servicio es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido para satisfacer a sus clientes. Clientes que a su vez imponen el nivel de servicio que suele alcanzar toda empresa, a través de necesidades y expectativas.

Duque Edison, (2005) En la literatura académica, la evaluación de la calidad del servicio ha generado ciertas discrepancias. La principal de estas diferencias se centra en lo que realmente se está midiendo. En términos generales, se identifican tres enfoques de constructos utilizados para valorar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

En esta investigación se considerará la definición conceptual Paz Harris y García (2015) quien indica que la calidad de servicio se refiere al nivel de la atención excelente que la empresa ofrece para satisfacer las necesidades del cliente y a sus los mismos clientes son los que califican del nivel de calidad de servicio que sirve mucho para la empresa ya que cuando hay buenas calificaciones buenas atraen más clientela.

### **2.2.1 Dimensiones de calidad de servicio**

Según Philip Kotler (1997) las dimensiones de la inteligencia emocional son cinco, las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

#### **a. Fiabilidad**

En un hotel, la fiabilidad se refiere a la capacidad del establecimiento para cumplir consistentemente las promesas y expectativas de los clientes. Implica la precisión y exactitud en la prestación del servicio, asegurando que los clientes reciban lo que esperan. La fiabilidad es un factor crucial para la satisfacción del cliente y la reputación del hotel Gálvez, (2016).

#### **b. Capacidad de respuesta**

Según (Acosta-Vazquez, 2021) para el cliente, a su vez surgen necesidades que de la misma manera debe ser satisfecha por la empresa, entre las cuales encontramos: Claridad de información. Brindar una respuesta clara en el momento que el cliente la necesite es fundamental para toda organización, es decir de los empleados colaborar lo más que puedan para garantizar que tal objetivo se cumpla.

### **c. Seguridad**

Los estudios de seguridad se refieren al análisis de la seguridad como una herramienta política fundamental que permite a los gobiernos identificar y priorizar ciertos problemas. Estos estudios examinan a los actores involucrados, los mecanismos utilizados cuando un tema se clasifica como un problema de seguridad, y los debates que surgen al confrontar diferentes perspectivas sobre este asunto Williams, (2008, p. 2).

### **d. Empatía**

La empatía es la capacidad que tienen los individuos de ponerse en la situación de los demás. La empatía se presenta como un concepto fundamental que puede servir de base científica para desarrollar una comprensión más profunda de los aspectos más oscuros de la naturaleza humana. Al explorar la empatía, se puede investigar cómo las emociones y experiencias de otros influyen en nuestro comportamiento y decisiones, lo que abre la puerta a un análisis más integral de la psicología humana. Esta comprensión podría, a su vez, contribuir a la creación de enfoques más efectivos para abordar problemas como la violencia, la intolerancia y la deshumanización. Simón Baron (2012)

### **e. Tangibilidad**

Cuando nos referimos a lo tangible hablamos sobre objetos que podemos tocar y ver. se refiere a aquellos elementos que tienen una manifestación material y pueden ser percibidos a través de los sentidos, especialmente el tacto Guillermo Westreicher (2020)

## **2.2.3 Indicadores de calidad de servicio**

### **a. Atención personalizada**

La atención personalizada es una estrategia que consiste en conocer a los clientes y brindarles una experiencia única y personalizada. Se basa en el análisis de aspectos como sus preferencias, comportamiento de compra y atributos, para ofrecer un trato directo y personal.

### **b. Confianza en hotel**

La confianza es una emoción positiva que se define como la esperanza firme que se tiene en alguien o algo. Es una actitud mental que implica creer en que alguien se comportará de una manera determinada, sin inquietud o dudas.

**c. Cordialidad del personal**

La cordialidad en el personal es la cualidad de tratar a los demás con respeto, amabilidad y buena disposición. En el ámbito laboral, implica reconocer la dignidad de los compañeros de trabajo y superiores, y crear un ambiente de trabajo en el que se sientan valorados y escuchados.

**d. Disposición del personal**

La disposición del personal se refiere a la capacidad de los empleados para asumir responsabilidades. Esta disposición está influida por la experiencia laboral, la satisfacción y la seguridad de los empleados.

**e. Exactitud de horarios**

En el contexto de la gestión de operaciones, estos autores definen la exactitud de horarios como la capacidad de realizar las actividades dentro del plazo predeterminado, sin retrasos. En sus estudios, destacan que una correcta gestión del tiempo es crucial para la mejora de la eficiencia operativa y la reducción de costo Krajewski, Ritzman y Malhotra (2013).

**f. Infraestructura**

Es el conjunto de instalaciones físicas, servicios y bienes que se utilizan para el desarrollo del turismo y la atención de visitantes. Es vital para el desarrollo del turismo y el desarrollo socioeconómico de un país.

**g. Integridad del trabajador**

Es un valor fundamental que implica actuar de manera ética y coherente con los valores de la empresa, incluso cuando no se está siendo observado manifiesta en acciones como: Cumplir con los plazos establecidos, Ser transparente en la comunicación, Admitir errores y aprender de ellos, Inspirar confianza, Tomar decisiones difíciles basadas en principios éticos.

**h. Servicios**

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades que se realizan para satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios son intangibles, es decir, no son físicos, y se consumen en el momento en que se prestan

**i. Servicio de atención**

En su estudio sobre la calidad del servicio, describen los servicios de atención como aquellos que son intangibles, variables e inseparables de la persona que los brinda, destacando la importancia de la interacción directa con el cliente. En este sentido, un servicio de atención se enfoca en cubrir las necesidades y expectativas del cliente mediante la interacción con un

personal capacitado, proporcionando soluciones personalizadas y resolviendo problemas de forma eficiente y en tiempo adecuado Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985).

#### **j. Sistema de reservas**

Un sistema de reservas hoteleras o sistema de reservas de hotel es una aplicación de software que implementan los hoteles para permitir a los huéspedes crear reservas en línea seguras. También, ayuda a los hoteleros a obtener más reservas en línea a través de su canal más rentable, es decir, el sitio web de su hotel.

### **2.3 Identificación de variables e indicadores**

En la presente investigación se identifica un variable: calidad de servicio, estas variables se subdividen en dimensiones e indicadores, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 1** *Identificación de variable y dimensiones*

<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Dimensiones</b>
Calidad de servicio	Cuantitativa	Fiabilidad
		Capacidad de respuesta
		Empatía
		Seguridad
		Elementos tangibles

*Nota.* Tabla elaborada en base a (Oliver et al,1980), (Zeithmal et al 1993)

## 2.4 Operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de variable*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Calidad de servicio</b>	Define la calidad del servicio como "la evaluación comparativa de las expectativas previas con la experiencia real del servicio". En su enfoque, la calidad del servicio está profundamente relacionada con la satisfacción del cliente y cómo la experiencia de servicio cumple o supera las expectativas. Oliver (1980)	Philip Kotler (1997) según Kotler, la calidad de servicio se mide en términos de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.	Fiabilidad	Sistema de reservas Exactitud de horarios Servicio de atención Disposición del personal	Escala dicotómica: Las respuestas serán cerradas con: SI NO
			Empatía	Cordialidad del personal Atención personalizada	
			Seguridad	Integridad del trabajador Confianza en hotel	
			Elementos tangibles	Infraestructura Servicios	

*Nota.* Tabla elaborada en base a , (Parasuraman et al., 2005) (Philip Kotler (1997))

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo básica, porque se analizará la evaluación de calidad de servicio de Niños Hotel del distrito de Cusco. La investigación básica, también conocida como investigación pura, teórica o dogmática, se distingue por su origen en un marco teórico estable. Su propósito principal es expandir el conocimiento científico sin relacionarlo con aplicaciones prácticas. (J. Muntane Relat,2010)

### **3.2 Nivel de Investigación**

El presente trabajo de investigación será de nivel descriptivo, porque se describirá las características fundamentales de los turistas que se hospedan en Niños hotel de la ciudad de cusco, Se afirma que la investigación descriptiva es un paso previo y preparatorio para la investigación, ya que a medida que el fenómeno a investigar se convierte en un sistema complejo y amplio, es posible acotarlo, ordenarlo, caracterizarlo y clasificarlo (Sarabia Sánchez, 1999).

### **3.3 La Unidad de Análisis**

En el presente trabajo de investigación en la unidad de análisis está conformado por los clientes que se hospedan en Niños Hotel. En lo cual contamos con 900 pasajeros al mes que se hospedan de ambos sexos mayores de edad.

### **3.4 Población de Estudio**

En el presente trabajo de investigación se tomará en cuenta el total de pasajeros que se hospedan en niños hotel la cantidad de pasajeros que llegan al mes en promedio son de 900 huéspedes según a la gerenta de Niños Hotel Jolanda van de Berg.

### **3.5 Tamaño de la Muestra**

Según Garcia y Lopez (2023) La muestra de un estudio debe ser representativa de la población de interés. El objetivo principal de seleccionarla es hacer inferencias estadísticas acerca de la población de la que proviene. La selección debe ser probabilística.

La elección de una muestra de 88 turistas en el presente trabajo de investigación se justifica debido a que se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia, lo que implica que los participantes fueron seleccionados con base en su disponibilidad y accesibilidad durante el período de estudio. En este caso, los 88 turistas fueron aquellos que se hospedaron en el Niños Hotel y que estuvieron dispuestos a participar en la encuesta.

La decisión de trabajar con una muestra de este tamaño responde a factores como la facilidad de acceso al grupo de turistas, la disponibilidad de recursos y el tiempo limitado para la recolección de datos. Aunque este tipo de muestra no permite generalizar los resultados a toda la población de turistas, se considera suficiente para obtener información relevante sobre la percepción de los huéspedes acerca de la calidad del servicio del hotel en cuestión. Además, la muestra de 88 personas ofrece un volumen adecuado para el análisis, garantizando que los resultados sean representativos de los huéspedes que se alojaron en el hotel durante el período de estudio.

### **3.6 Técnicas de selección de la muestra**

En esta tesis se utilizará el muestreo no aleatorio simple, porque se elegirá al azar a los huéspedes del Niños Hotel que cumplan con los requisitos, es decir que todos los miembros de mi población están en condiciones de ser seleccionadas para aplicar la encuesta. El muestreo aleatorio simple es método de muestreo implica que cada muestra posible de un tamaño específico tiene la misma probabilidad de ser seleccionada. Para implementar este procedimiento, se enumeran todas las unidades de la población y se eligen al azar las unidades necesarias hasta lograr el número deseado de la muestra según. Jorge (Galbiati 2015).

#### **Criterios de inclusión**

- Mayores de 18 años
- Mínimamente debieron hospedarse 1 noche en el hotel Niños
- Debe ser extranjeros que hable y escriban el idioma inglés
- Deben dar consentimiento informado

#### **Criterios de exclusión**

- Menores de edad (menores de 18 años)
- Turistas que no se hospedaron en niños hotel
- Huéspedes nacionales y locales
- Huéspedes que no se comuniquen en idioma inglés
- Huéspedes que no aceptaron responder la encuesta

### **3.7 Técnicas de recolección de la información**

En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de encuesta, nos sirve para poder desarrollar un tema de investigación sobre sus opiniones o pensamientos en la sociedad

lo cual tiene como objetivo diferenciar el análisis temporal entre su tipología de los tipos de encuesta. Vidal Díaz (2007)

A continuación, se presenta la tabla 4 que nos muestra las técnicas e instrumentos a utilizar.

**Tabla 3** *Técnica e instrumento de medición*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento de medición</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario

### **3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información**

En la fase 1, se realizó una encuesta a una muestra de 88 turistas que se hospedaron en el Niños Hotel, con el fin de obtener información sobre su experiencia y satisfacción. En la fase 2, los datos obtenidos de la encuesta fueron ingresados y organizados en el software Excel para su posterior análisis. Posteriormente, en la fase 3, se aplicó el análisis de los datos mediante SPSS versión 27, donde se generaron gráficos y tablas que facilitaron la visualización y comprensión de la información recopilada. En la fase 4, se procedió a la interpretación de los datos, redactando los resultados, discutiendo los hallazgos y formulando las conclusiones más relevantes. Finalmente, en la fase 5, se elaboró el informe final que sirvió como base para la sustentación de los resultados obtenidos y las recomendaciones derivadas del estudio.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **5.1 Procesamiento, análisis e interpretación de los datos**

La presente investigación recurre a la estadística descriptiva teniendo método principal para los análisis de la variable de estudio, así como de sus dimensiones e indicadores. Este enfoque permitirá organizar y resumir los datos de manera que se puedan identificar tendencias y relaciones dentro de la información recolectada. A través de las tablas y figuras se facilitará la visualización de los resultados de la investigación dando a conocer la claridad y concisión de los datos.

#### **5.2 Diagnóstico de Niños Hotel**

Niños Hotel fue fundado en 1996, dos años después de que la holandesa Jolanda van den Berg se estableciera en Cusco con la intención de ayudar a los niños en situación de vulnerabilidad de la ciudad. Tras varios meses, y habiéndose convertido en madre adoptiva de 12 niños con el apoyo de familiares y amigos, Jolanda buscó una manera sostenible de cubrir las necesidades de su nueva familia y de muchos otros menores. Con la colaboración de donantes, logró abrir el hotel Niños de la Calle Meloc, que rápidamente tuvo éxito. En el año 2000, con los ingresos generados por el hotel, inauguró el primer «restaurante» (un término que Jolanda prefiere sobre «comedor») para los niños desamparados de Cusco, en la Calle Fierro, a una cuadra del hotel. Dos años después, abrió un segundo restaurante y hotel en la misma calle. En 2004, se crearon dos nuevos restaurantes, y en 2007, Jolanda decidió expandir el proyecto a la comunidad de Huasao, situada a unos 20 kilómetros de Cusco, donde se fundó el hotel Hacienda con el objetivo de financiar un modelo de atención en el que los niños pudieran recibir alimentación y disfrutar de un espacio agradable para jugar y expresarse.

Al hospedarse en Niños Hotel durante su visita a Cusco, usted apoya a la fundación Niños Unidos Peruanos, ya que todos los ingresos generados se destinan a esta causa. Su contribución permite que 600 niños de Cusco y sus alrededores reciban uno o dos alimentos al día, atención médica y dental, ayuda con sus tareas escolares, la posibilidad de ducharse en condiciones adecuadas y disfruten de un lugar bonito donde pueden desarrollar y expresar sus talentos.

El establecimiento Niños Hotel Meloc está ubicado en Cuzco, a 400 metros de la iglesia de La Merced, y ofrece restaurante y alojamiento con WiFi gratuito. También alberga una tienda de regalos. Algunas habitaciones están equipadas con baño privado con artículos de aseo gratuitos, mientras que todas disponen de ventilador, calefacción y acceso al patio. Solo se facilitan toallas. Este establecimiento cuenta con recepción 24 horas, conserje y servicio de información turística. Se puede organizar un servicio de traslado por un suplemento. El establecimiento también tiene terraza y biblioteca. Asimismo, el establecimiento Niños Hotel Meloc se encuentra a 500 metros del mercado central y de la plaza principal de Cuzco.

El hotel cuenta con 20 habitaciones de las cuales son: 7 habitaciones matrimoniales, 5 habitaciones dobles, 5 habitaciones triples, 1 habitación cuádruple y 1 habitación familiar. las habitaciones son por nombre esto se debe a que anteriormente la dueña del hotel tenía hijos adoptivos.

**Figura 1** *Imagen de la habitación julio triple*



Es una habitación para tres personas con baño privado cuenta calefacción un armario con toallas independientes.

**Figura 2** *Imagen de la habitación Pieter triple*



Es una habitación para 5 pasajeros la habitación Pieter consta con baño privado, calefacción, armario. Además, la habitación es super amplia y tiene un balcón hacia la calle tiene una vista super hermosa.

**Figura 3** *Imagen del restaurante de Niños Hotel*



Esta imagen es nuestro espacio para el desayuno, almuerzo y cenas es nuestro restaurante con una decoración rustica aparte cuenta con una chimenea para las épocas de invierno y algunas calefacciones el restaurante está abierto para todo tipo de público.

**Figura 4** *Imagen de la tienda del hotel*



En esta imagen podemos apreciar la tienda del hotel donde podrán encontrar variedad de prendas, cereales, cojines, tazas, platos, mantas de baby alpaca.

**Figura 5** *Imagen del pasadizo del hotel*



En esta imagen podemos apreciar el pasadizo del hotel Niños Hotel donde los huéspedes puedan tomar su aire libre aparte tiene una vista a Sacsayhuamán.

**Figura 6** *Imagen de la fachada del hotel Niños*



En esta imagen podemos apreciar la fachada del hotel esta tiene una hermosa vista aparte contamos con una pileta donde solo sientes una relajación y tranquilidad.

**Figura 7** *Imagen de la recepción*



Nuestra área de recepción es un espacio que está diseñado para ser acogedor, funcional y estéticamente atractivo, proporcionando una bienvenida cálida y profesional. Generalmente, incluye un mostrador de recepción, donde el personal del hotel realiza el check-in y check-out de los huéspedes, gestiona reservas, responde preguntas y ofrece información sobre los servicios y actividades disponibles en el hotel y sus alrededores.

## 5.2 Presentación de resultados

**Variable:** Calidad de servicio

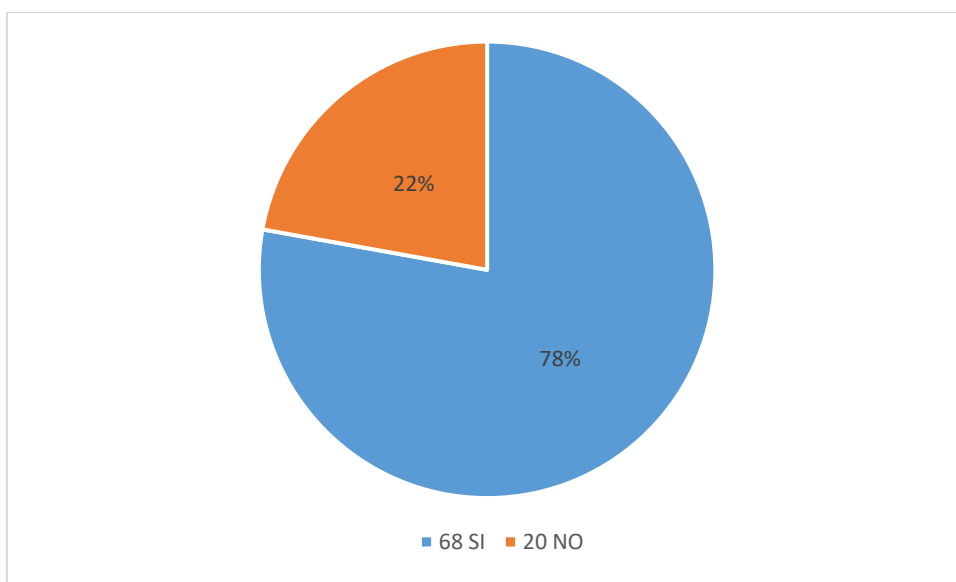
**Tabla 4**

¿El nivel de calidad del servicio de Niños Hotel es adecuado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	68	77.27%
No	20	22.72%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 1**

¿El nivel de calidad del servicio de Niños Hotel es adecuado?



Según los resultados obtenidos en la Tabla 4 sobre la variable de calidad de servicio el 78% de los huéspedes encuestados considera que el servicio turístico en Niños Hotel Cusco durante el año 2024 fue de manera satisfactorio. En contraste, el 22% manifestó una opinión negativa, lo que indica que, si bien la mayoría percibe un servicio mayor calidad, aún existen aspectos puntuales que requieren ser reforzados para garantizar mayor consistencia y cumplimiento en los compromisos asumidos por el hotel.

### Dimensión: Fiabilidad

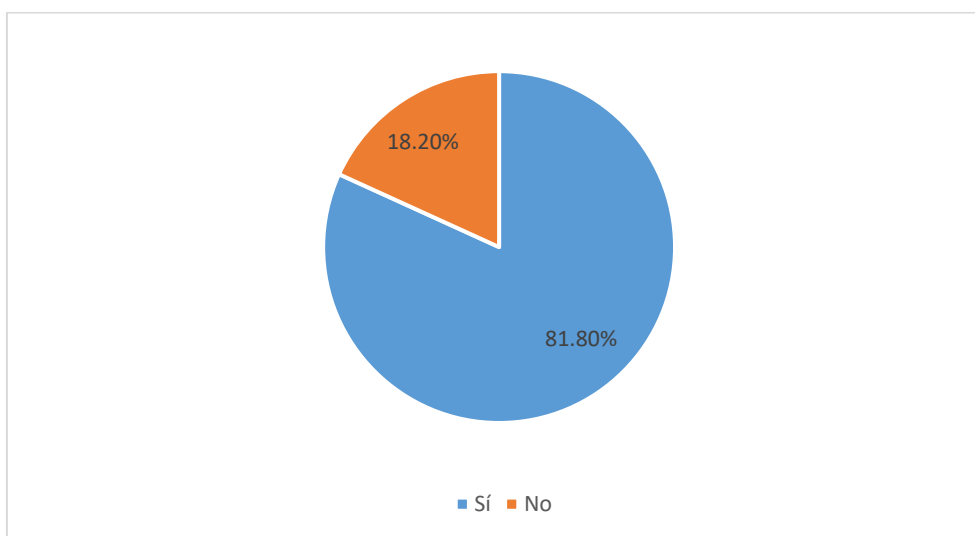
**Tabla 5**

*Fiabilidad*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	72	81.8%
No	16	18.2%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 2**

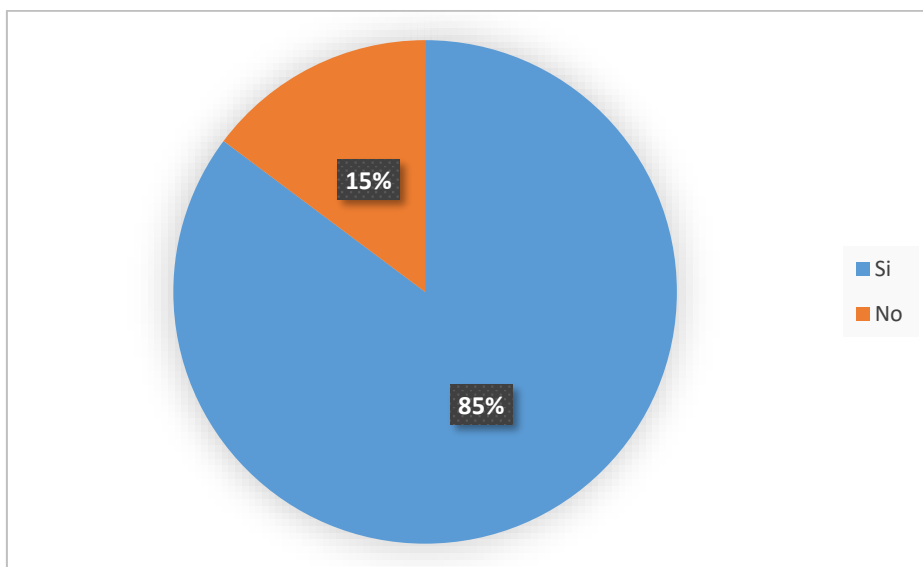
*Fiabilidad*



Según los resultados obtenidos en la Tabla 5 sobre la dimensión Fiabilidad, el 81.8% de los huéspedes encuestados considera que el servicio turístico en Niños Hotel Cusco durante el año 2024 fue fiable, ya que respondieron afirmativamente respecto al sistema de reservas y la exactitud de los horarios. En contraste, el 18.2% manifestó una opinión negativa, lo que indica que, si bien la mayoría percibe un servicio confiable, aún existen aspectos puntuales que requieren ser reforzados para garantizar mayor consistencia y cumplimiento en los compromisos asumidos por el hotel.

**Indicador 1.1: Sistema de reservas****Tabla 6***¿El sistema de reservas en Niños Hotel es adecuado?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	75	85%
<b>No</b>	13	15%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura8***¿El sistema de reservas en el Niños Hotel es adecuado?*

**Interpretacion:** El 85% de los hspedes consultados respondieron a la pregunta si ¿El sistema de reservas en Niños Hotel es adecuado? de forma afirmativa, mientras el 15% respodneiron que es negativo lo que nos da a conocer que debemos mejorar.

## Indicador 1.2: Exactitud de horarios

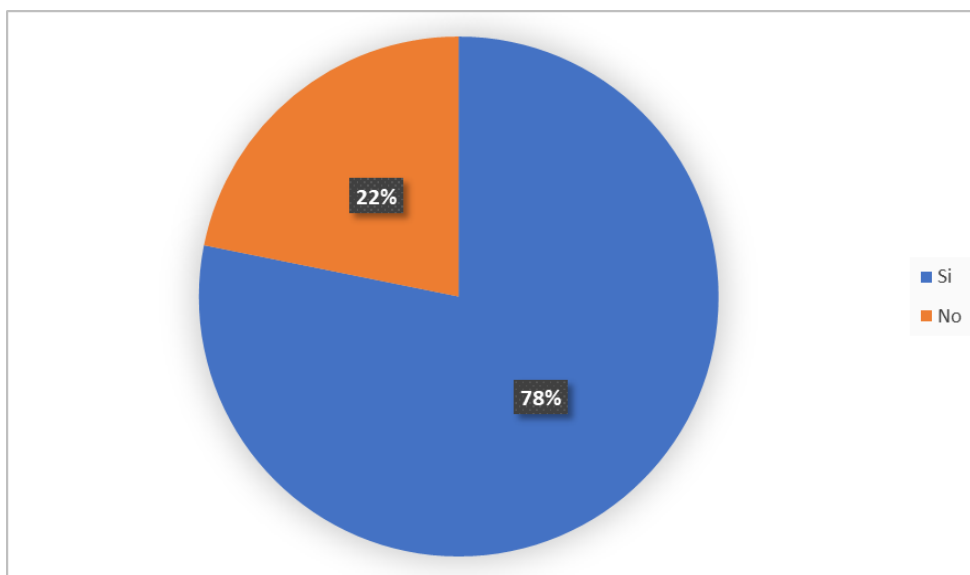
**Tabla 7**

*¿El Hotel Niños cumple con la exactitud de los horarios?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	69	78%
<b>No</b>	19	22%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*¿El Hotel Niños cumple con exactitud de horarios?*



**Interpretación:** El 78% de los huéspedes consultados respondieron la pregunta ¿El Hotel Niños cumple con exactitud de horarios? De manera afirmativa lo que nos da a conocer que si realmente cumple con los horarios indicados en la reserva mientras que el 22% de nuestros encuestados nos dieron negatividad dando a conocer que debemos mejorar en aspecto de los horarios.

## Dimensión: Capacidad de Respuesta

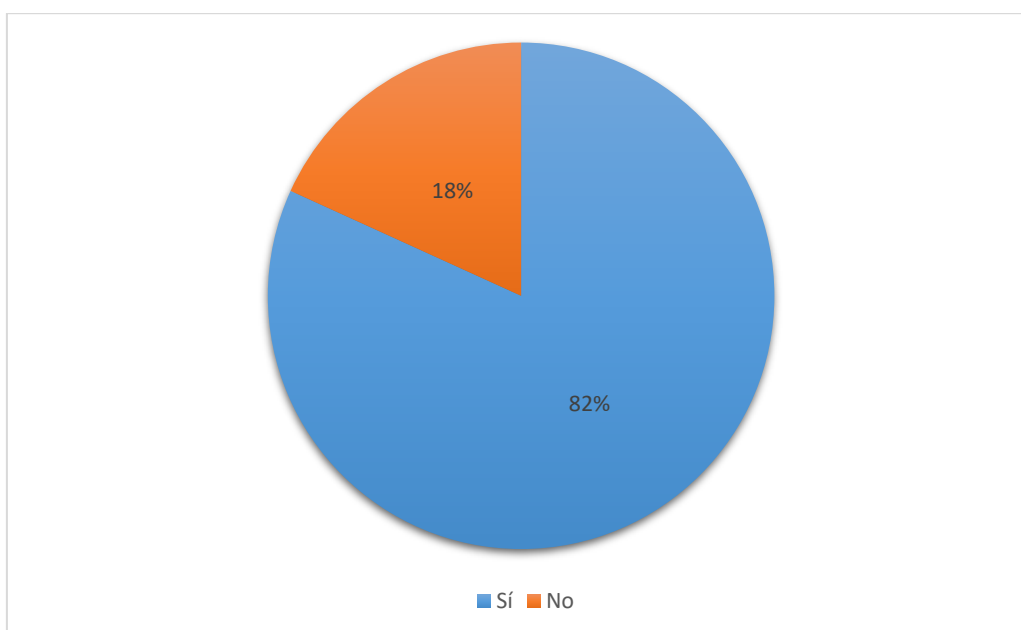
**Tabla 8**

*Capacidad de Respuesta*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	72	81.8%
No	16	18.2%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

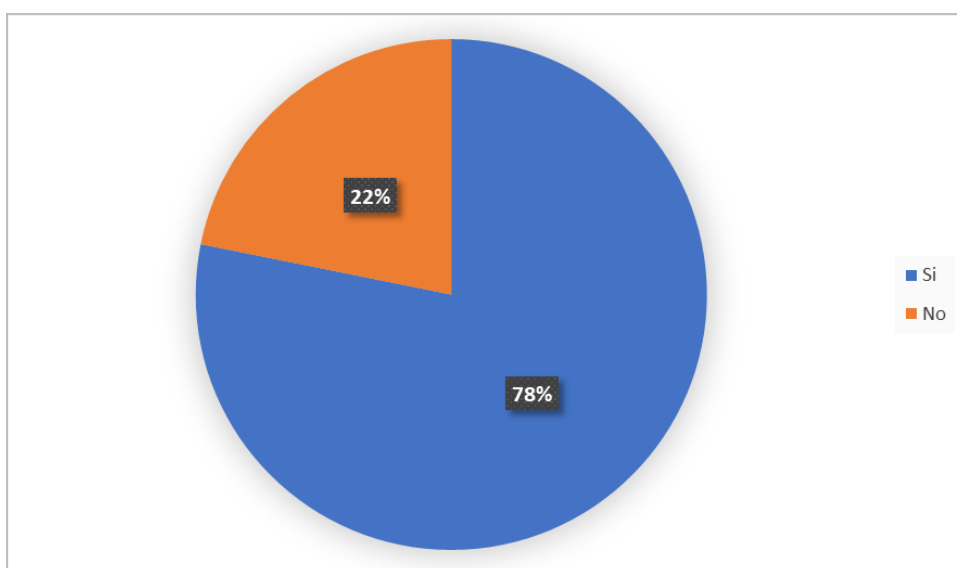
*Capacidad de Respuesta*



El 81.8% de los huéspedes encuestados manifestó que el personal del Niños Hotel respondió de manera adecuada a sus requerimientos durante su estancia, lo que refleja una buena capacidad de respuesta en cuanto al servicio de atención y la disposición del personal. No obstante, el 18.2% indicó una experiencia insatisfactoria, lo cual sugiere que aún existen situaciones donde la atención podría ser más ágil o proactiva para alcanzar niveles óptimos de servicio.

**Indicador 2.1: Servicio de atención****Tabla 9***¿El servicio de atención en Niños Hotel es adecuado?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	68	78%
<b>No</b>	19	22%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 11***¿El servicio de atención en Niños Hotel es adecuado?*

**Interpretación:** El 78% de los huéspedes encuestados respondieron a la pregunta ¿El servicio de atención en Niños Hotel es adecuado? de manera positiva dando a conocer que cumplimos con sus expectativas en el servicio mientras que el 22% de los huéspedes nos indica de manera negativa que debemos mejorar en servicio de atención.

## Indicador 2.2: Disposición del personal

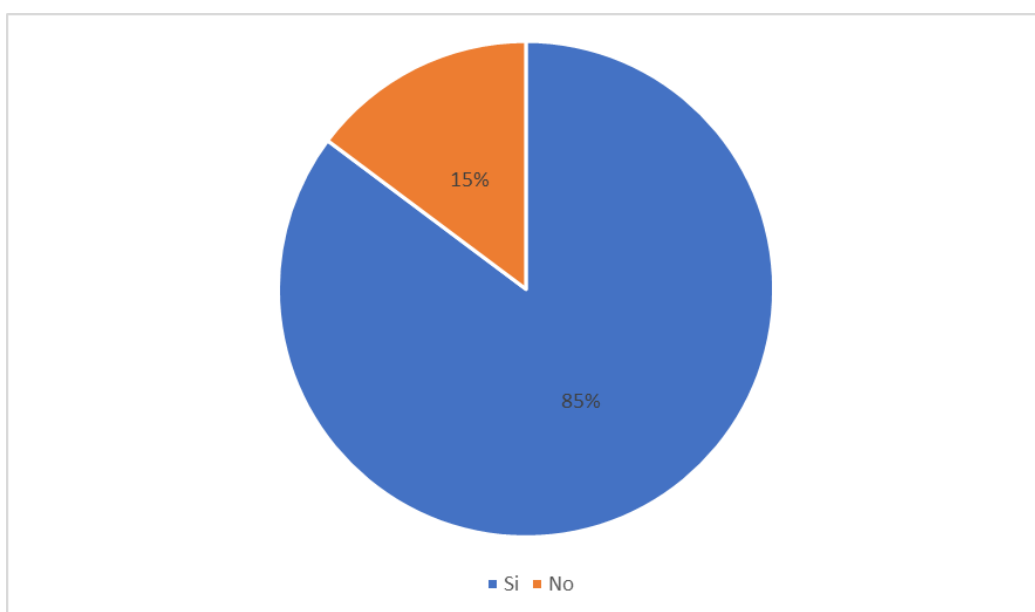
**Tabla 10**

*¿El personal mostro disposición para ayudarle en sus necesidades durante su estancia?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	75	85%
<b>No</b>	13	15%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*¿El personal mostro disposición para ayudarle en sus necesidades durante su estancia?*



**Interpretación:** El 85% de los huéspedes respondieron a la pregunta ¿El personal mostro disposición para ayudarle en sus necesidades durante su estancia? De manera positiva en lo cual es casi la mayoría mientras que el 15% de los huéspedes nos indica que el personal no estuvo a su disposición lo cual debemos mejorar para brindar una mejor calidad de servicio.

## Dimensión Empatía

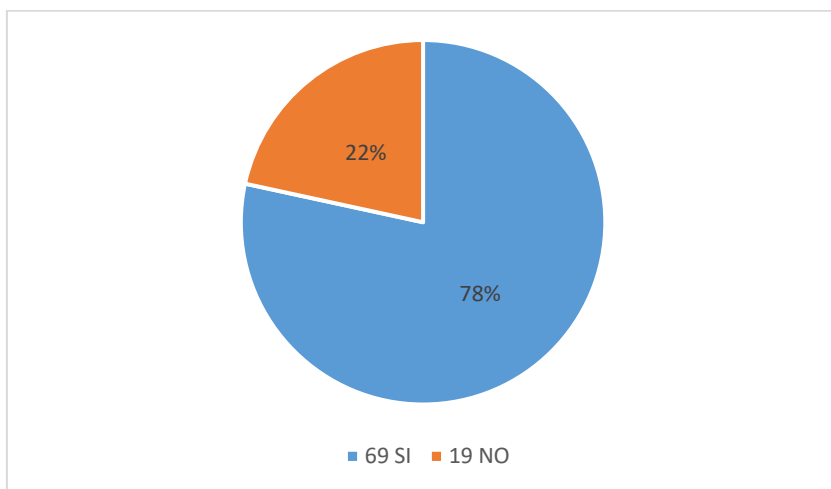
**Tabla 11**

*Empatía*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	69	78.4%
No	19	21.6%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**

*Empatía*



El 78.4% de los huéspedes encuestados considera que el personal del Niños Hotel demostró empatía durante su estancia, a través de una atención cordial, amable y personalizada. Este alto porcentaje indica que la mayoría se sintió bien tratada y escuchada. Sin embargo, el 21.6% respondió de forma negativa, lo cual revela la necesidad de reforzar la formación del personal en habilidades interpersonales para asegurar una experiencia más cálida y cercana para todos los clientes.

### Indicador 3.1: Cordialidad del personal

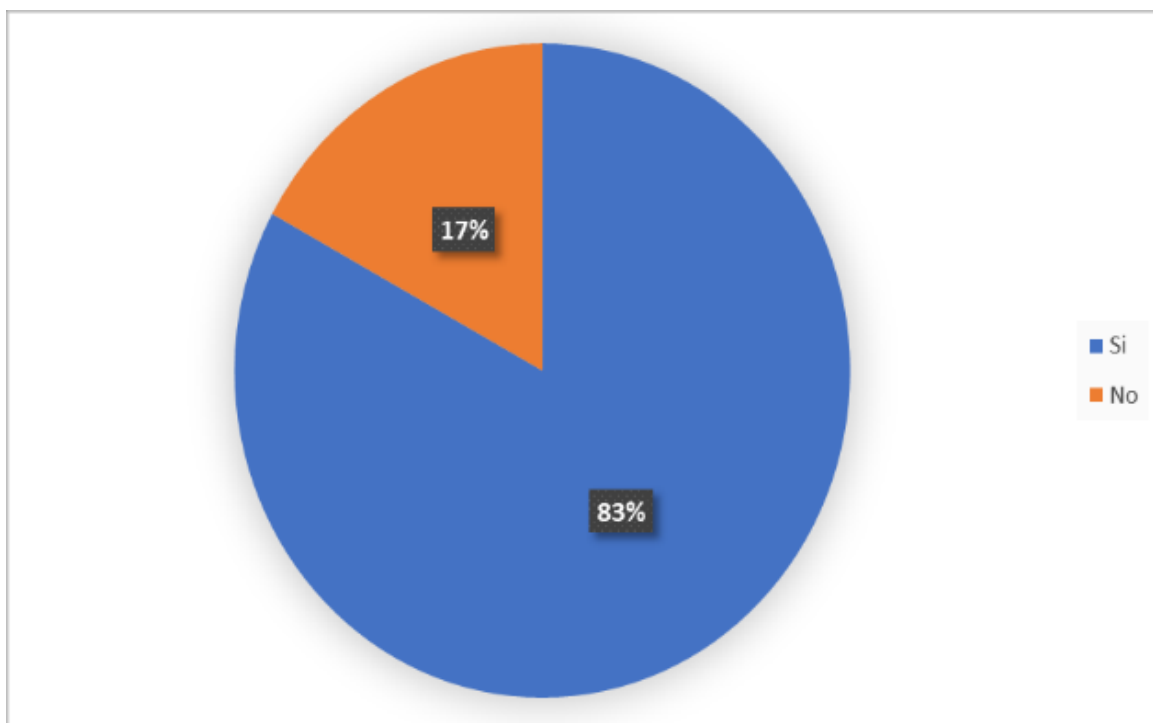
**Tabla 12**

*¿El personal te ofreció su cordialidad en asistencia de manera amable y rápida?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	73	83%
<b>No</b>	15	17%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 13**

*¿El personal te ofreció su cordialidad en asistencia de manera amable y rápida?*



**Interpretación:** El 83% de los huéspedes respondieron a la pregunta ¿El personal te ofreció su cordialidad en asistencia de manera amable y rápida? De manera positiva, mientras que el 17% de los huéspedes nos respondieron de manera negativa dando a conocer que debemos mejorar cordialidad de asistencia.

### Indicador 3.2: Atención personalizada

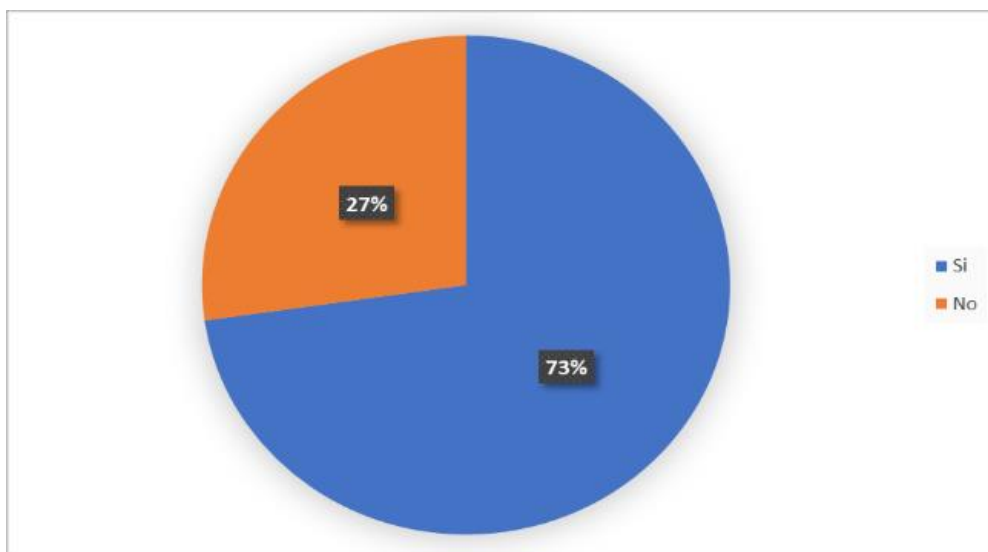
**Tabla 13**

*¿Usted cree que la atención fue personalizada por parte del personal de niños hotel?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	64	73%
<b>No</b>	24	27%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**

*¿Usted cree que la atención fue personalizada por parte del personal de niños hotel?*



Interpretación: El 73% de los huéspedes encuestados respondieron a la pregunta ¿Usted cree que la atención fue personalizada por parte del personal de niños hotel? De forma afirmativa, mientras el 27% no da a conocer de manera negativa que nos indica que debemos mejorar que las atenciones deben ser de manera personalizada.

## Dimensión: Seguridad

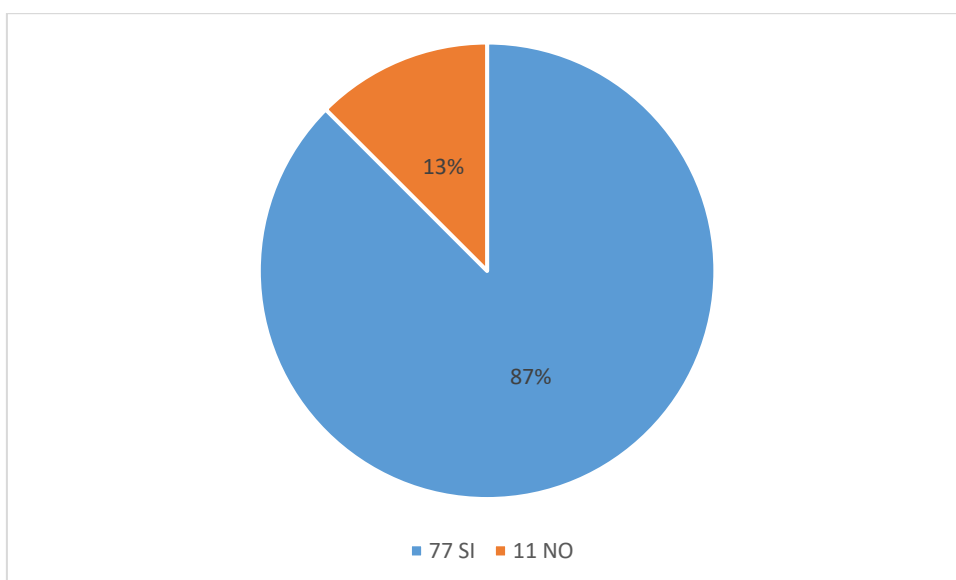
**Tabla 14**

*Seguridad*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	77	87.5%
No	11	12.5%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 15**

*Seguridad*



El 87.5% de los huéspedes encuestados manifestó sentirse seguro con los servicios ofrecidos por el Niños Hotel, lo que refleja un alto nivel de confianza en la integridad personal del personal y en la veracidad de la publicidad del establecimiento. Por otro lado, el 12.5% expresó una percepción negativa, lo que indica que, aunque la mayoría confía en el hotel, aún es necesario fortalecer aspectos relacionados con la seguridad y la transparencia para lograr una experiencia completamente confiable para todos los visitantes.

### Indicador 4.1: Integridad personal

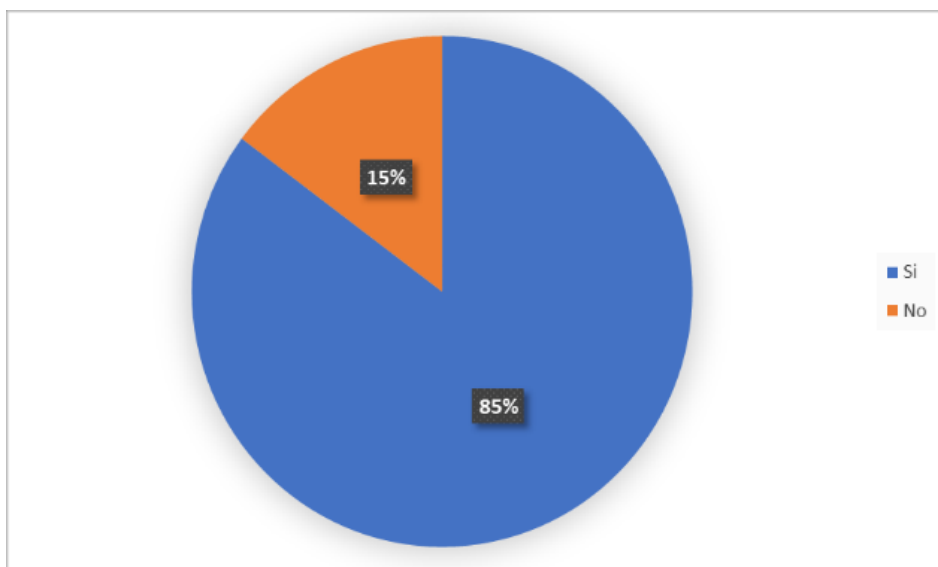
**Tabla 15**

*¿Consideras usted que nuestro establecimiento ha demostrado integridad personal en el trato y atención que hemos brindado?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	75	85%
<b>No</b>	13	15%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 16**

*¿Consideras usted que nuestro establecimiento ha demostrado integridad personal en el trato y atención que hemos brindado?*



Interpretación: El 85% de los huéspedes encuestados respondieron a la pregunta ¿considera usted que el establecimiento ha demostrado integridad personal en el trato y atención que se brindó? De manera afirmativa, mientras que el 15% de los huéspedes respondieron que es negativo dando a conocer que debemos mejorar en la integridad personal.

## Indicador 4.2: Confianza en el hotel

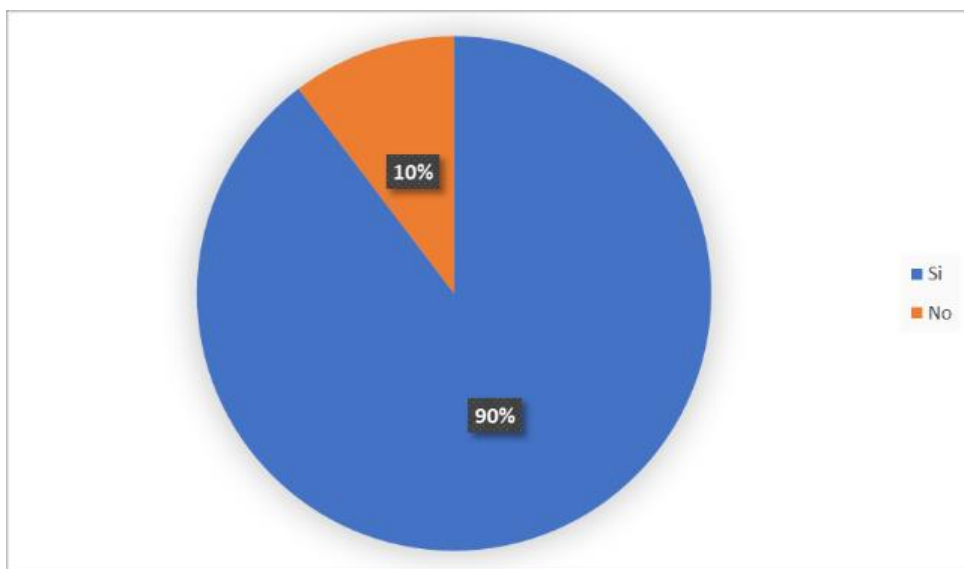
**Tabla 16**

*¿Confías en que los servicios ofrecidos por el hotel se ajustan a lo que se promete en su publicidad?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	78	90%
<b>No</b>	10	10%
Total	88	<b>100%</b>

**Figura 17**

*¿Confías en que los servicios ofrecidos por el hotel se ajustan a lo que se promete en su publicidad?*



Interpretación: El 90% de los huéspedes encuestados respondieron a la pregunta ¿confías en que los servicios ofrecidos por el hotel se ajustan a lo que se promete en su publicidad? De manera afirmativa, mientras que el 10% de los huéspedes que es negativo.

## Dimensión: Elementos Tangibles

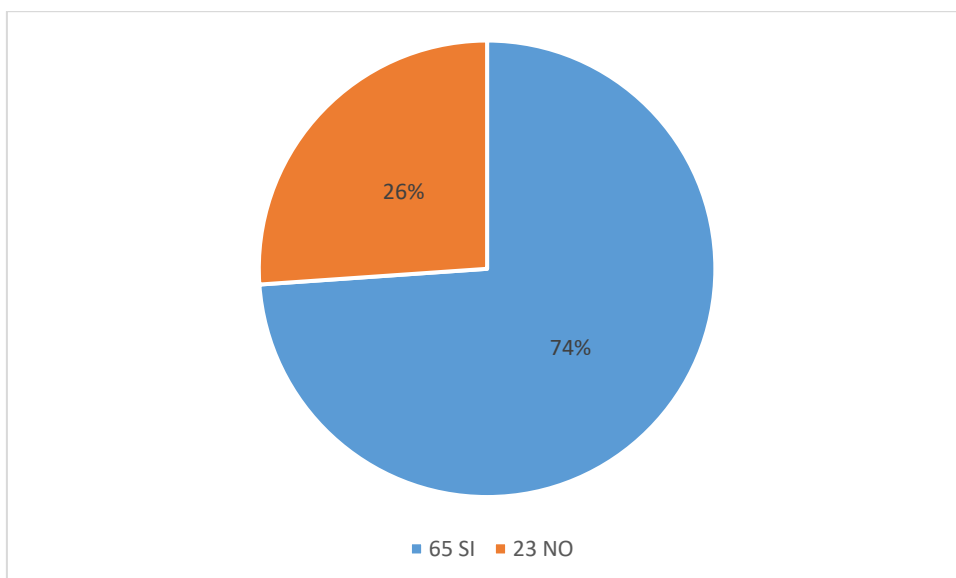
**Tabla 17**

*Elementos Tangibles*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	65	73.9%
No	23	26.1%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 18**

*Elementos Tangibles*



El 73.9% de los huéspedes encuestados consideró que los elementos tangibles del Niños Hotel, como la infraestructura y la atención en idioma extranjero, fueron adecuados durante su estancia. Este resultado indica que la mayoría percibe condiciones físicas favorables y servicios complementarios útiles. Sin embargo, un 26.1% opinó de manera negativa, lo cual sugiere que es necesario mejorar el mantenimiento de las instalaciones y reforzar la capacitación del personal en idiomas para elevar la calidad del servicio percibido.

### Indicador 5.1: infraestructura

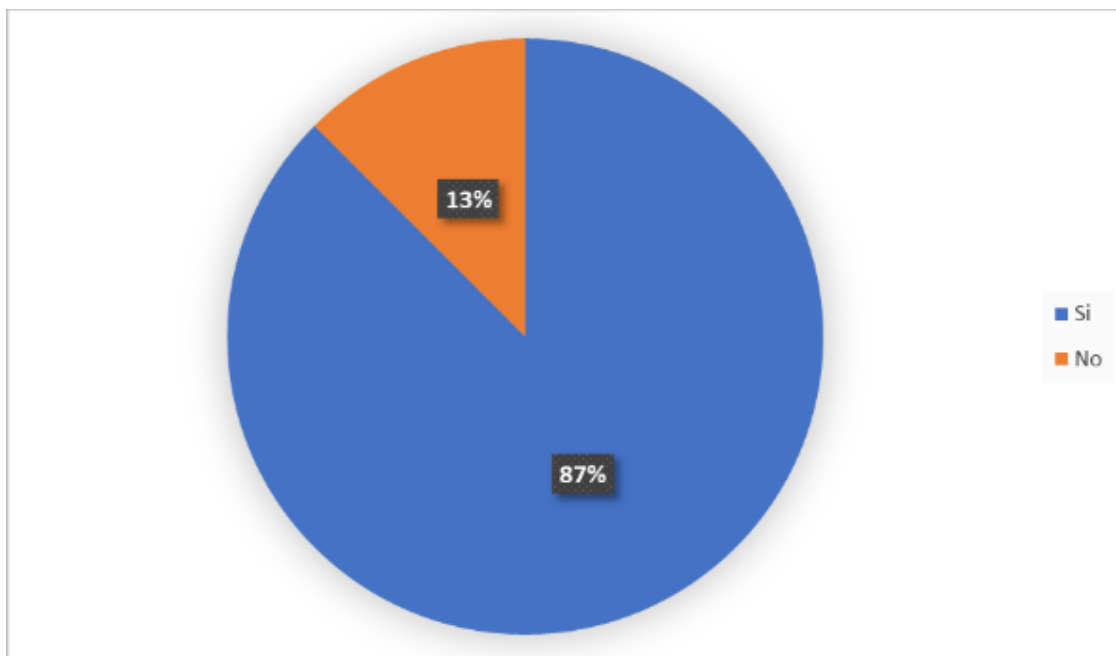
**Tabla 18**

*¿La infraestructura del hotel estuvo bien mantenida y en buenas condiciones durante su estancia?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	77	87%
<b>No</b>	11	13%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 19**

*¿La infraestructura del hotel estuvo bien mantenida y en buenas condiciones durante su estancia?*



**Interpretación:** El 87% de los huéspedes encuestados respondieron a la pregunta ¿la infraestructura del hotel estuvo bien mantenida y en buenas condiciones durante su estancia? De manera afirmativa, mientras que el 13% respondió de manera negativa dando a conocer que debemos mejorar en el mantenimiento de las infraestructuras.

## Indicador 5.2: Servicio

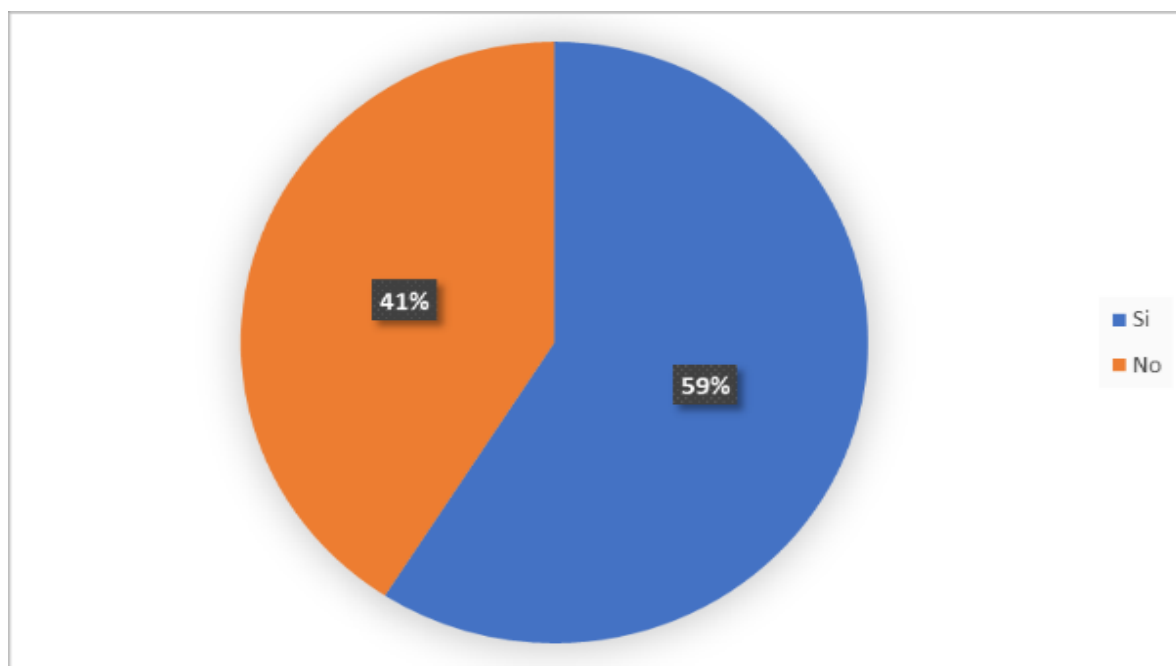
**Tabla 19**

*¿El personal del hotel le atendió en inglés durante su estancia?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	52	59%
<b>No</b>	36	41%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Figura 20**

*¿El personal del hotel le atendió en inglés durante su estancia?*



**Interpretación:** El 59% de los huéspedes encuestados respondieron a la pregunta ¿El personal del hotel le atendió en inglés durante su estancia? De manera afirmativa mientras que el 41% de los huéspedes nos respondieron de manera negativa dando a conocer que debemos mejorar en la gestión de recursos humanos en contratar personal que hable otros idiomas.

### 5.3. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación sobre la calidad de servicio turístico en Niños Hotel evidencian que el establecimiento ofrece una experiencia positiva para los huéspedes, destacándose en aspectos fundamentales como el ambiente general, las instalaciones recreativas, la atención del personal y la calidad de la comida. Sin embargo, se han identificado áreas de mejora que, de ser atendidas, podrían optimizar aún más la experiencia de los huéspedes y en consecuencia aumentar su fidelidad. Estos hallazgos se complementan con estudios previos que han analizado la calidad del servicio en diferentes contextos turísticos y hoteleros, permitiendo situar a Niños Hotel en un marco comparativo que resalta tanto sus fortalezas como sus oportunidades de mejora.

La comparación con investigaciones como la realizada por Muñoz Benavides (2017), que destacó la importancia del contacto directo y la atención personalizada en el sector hotelero, permite comprender que el éxito de Niños Hotel se fundamenta en un servicio de atención al cliente que cumple con altos estándares de calidad. Asimismo, el análisis teórico presentado por Santomà y Costa (2007) mediante el modelo SERVQUAL, subraya la relevancia de evaluar dimensiones como los aspectos tangibles, la fiabilidad y el desempeño del personal, elementos que se reflejan en la percepción positiva de los usuarios de Niños Hotel, aunque la medición comparativa con las expectativas revela la necesidad de ampliar ciertos servicios.

Por otro lado, estudios en contextos turísticos similares, como el realizado por Olmos y Arámburo (2025) en el marco de un pueblo mágico, evidencian que incluso cuando los servicios básicos como el hospedaje y la gastronomía son calificados de excelencia, existen áreas específicas, tales como actividades recreativas y servicios culturales, que requieren de mejoras. De manera análoga, en Niños Hotel se sugiere la ampliación de actividades para niños, la adaptación de las habitaciones y la inclusión de servicios complementarios como guardería nocturna y transporte interno, con el fin de brindar una experiencia integral que responda a las expectativas de las familias.

Además, investigaciones como la de Pumachara y Romero (2016) resaltan que el clima organizacional y la comunicación interna son factores determinantes en la percepción de la calidad del servicio. Aunque en el caso de Niños Hotel se observa una valoración positiva en cuanto a la atención y las infraestructuras, se propone que fortalecer la coordinación interna y promover iniciativas de motivación entre el personal podría potenciar aún más la calidad del

servicio ofrecido. En este sentido, la comparación con estudios que han utilizado modelos de medición como SERVPERF, aplicados en investigaciones de Paredes y Vásquez (2019) o Maritza Farías y Taly León (2021), subraya que, a pesar de los aspectos positivos, la incorporación de estrategias específicas para mejorar la capacidad de respuesta y los elementos tangibles es crucial para elevar la satisfacción general.

Finalmente, el análisis realizado por Bonilla Jurado (2018) sobre los cambios en el sector de alojamiento en un entorno de competencia global y creciente, refuerza la importancia de emplear metodologías robustas para evaluar la calidad del servicio, como el modelo SERVQUAL, que permiten identificar y subsanar brechas en la atención al cliente. Así, la integración de los resultados de la investigación en Niños Hotel con los antecedentes mencionados no solo valida los aspectos positivos identificados, sino que también proporciona una guía clara para implementar mejoras que fortalezcan la oferta de servicios y, de este modo, aseguren una experiencia turística cada vez más integral y satisfactoria para los clientes.

## CONCLUSIONES

**Primero.** Se determinó el nivel de calidad de servicio en Niños Hotel Cusco durante el año 2024, cumpliendo con el objetivo planteado. Los resultados obtenidos reflejan que una mayoría de los huéspedes percibe un buen nivel de calidad en el servicio, con un 77,27% calificándolo como adecuado. Esto indica que el hotel cumple en gran medida con los estándares esperados por los turistas. No obstante, el 22,72% de las respuestas revela percepciones negativas, lo que evidencia la existencia de áreas de mejora que deben ser atendidas para optimizar la experiencia del cliente y alcanzar una excelencia sostenida en el servicio.

**Segundo.** La fiabilidad del servicio en Niños Hotel muestra resultados positivos, con un 81.8% de los huéspedes considerando que el sistema de reservas es adecuado. Sin embargo, un 18.2% de las respuestas negativas refleja que algunos aspectos de la gestión de reservas necesitan ser más confiables, especialmente en cuanto a la precisión y seguridad de los procesos. Es fundamental fortalecer la fiabilidad para aumentar la confianza de los huéspedes en los servicios ofrecidos. De acuerdo con la información recopilada, se recomienda revisar y actualizar el sistema de reservas y garantizar que los procedimientos sean rigurosos para minimizar errores y mejorar la experiencia del cliente.

**Tercero.** El nivel de capacidad de respuesta del servicio en Niños Hotel fue evaluado positivamente por el 82% de los huéspedes, lo que indica que en su mayoría se cumplió con la atención a tiempo. Sin embargo, el 18% restante mostró insatisfacción, lo que sugiere que el hotel debe mejorar la rapidez y eficiencia con la que se atienden las solicitudes de los huéspedes. Este resultado subraya la importancia de optimizar los tiempos de respuesta, especialmente en situaciones que requieren atención inmediata o personalizada. Se recomienda capacitar al personal en la gestión de tiempos y aumentar la agilidad en los procesos internos.

**Cuarto.** En cuanto a la empatía, un 78.4% de los huéspedes consideraron que la atención fue personalizada, mientras que un 21.6% no percibió este nivel de atención. La empatía es un factor esencial para crear una experiencia positiva en los huéspedes, y aunque la mayoría de los turistas evaluó la atención positivamente, aún queda un margen de mejora significativo. Es recomendable que el personal sea entrenado en habilidades

interpersonales, lo que les permitirá conectar mejor con los huéspedes, anticipar sus necesidades y ofrecer un trato más personalizado y cercano.

**Quinto.** En cuanto a la seguridad, el 87.5% de los huéspedes confiaron en que los servicios ofrecidos por el hotel se ajustaban a lo prometido en su publicidad, lo que es un indicador positivo de la seguridad y confianza en los servicios brindados. Sin embargo, un 12.5% expresó dudas, lo que resalta la importancia de mejorar la percepción de seguridad para todos los turistas. Es esencial que el hotel refuerce la seguridad en sus instalaciones y ofrezca garantías más claras y accesibles sobre los servicios que brindan, para así minimizar cualquier riesgo o incertidumbre que puedan tener los huéspedes.

**Sexto.** Respecto a los elementos tangibles del servicio, el 73.9% de los huéspedes consideraron que la infraestructura del hotel estuvo bien mantenida, lo que demuestra que los aspectos físicos del hotel cumplen con las expectativas de la mayoría. No obstante, el 26.1% de respuestas negativas indica que se debe trabajar en el mantenimiento de algunas áreas específicas. Esto implica que el hotel debe continuar con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar que todas las instalaciones estén en condiciones óptimas y que ningún detalle afecte la satisfacción del cliente.

## RECOMENDACIONES

- Primero.** Se recomienda poner especial atención a los comentarios, opiniones y sugerencias expresados por los huéspedes, tanto durante como después de su estadía. La retroalimentación directa del cliente es una fuente valiosa de información que permite identificar con precisión las debilidades en el servicio. Atender estas observaciones con una actitud receptiva y comprometida no solo contribuye a resolver problemas puntuales, sino que también genera una percepción positiva de preocupación y cercanía por parte del hotel. Además, responder de manera oportuna y eficaz a las quejas o inconvenientes reportados puede convertir una experiencia negativa en una oportunidad para fidelizar al cliente.
- Segundo.** Se recomienda que los administradores implementen un sistema de verificación constante de la calidad de los servicios ofrecidos para asegurar que los procedimientos establecidos se sigan rigurosamente. Además, es crucial capacitar al personal en la importancia de la fiabilidad, garantizando que siempre se cumplan las expectativas de los huéspedes y que los errores sean minimizados. Para ello, se podría realizar un entrenamiento regular sobre las mejores prácticas en la atención al cliente, enfocado en la precisión y consistencia del servicio.
- Tercero.** Para mejorar la capacidad de respuesta, se recomienda que los administradores establezcan protocolos claros y tiempos máximos de respuesta para cada tipo de solicitud del huésped. El personal debe ser entrenado en la gestión eficiente del tiempo y en la resolución rápida de problemas, asegurando que cualquier inconveniente se atienda de manera expedita. Además, sería beneficioso implementar un sistema de monitoreo para medir los tiempos de respuesta y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.
- Cuarto.** Es recomendable que se realicen talleres de desarrollo de habilidades interpersonales y emocionales para todo el personal, enfocándose en la importancia de la empatía en la atención al cliente. Los administradores deben fomentar un ambiente de trabajo donde se valore la empatía y la comprensión hacia los huéspedes, lo cual contribuirá a mejorar las interacciones y la satisfacción general de los visitantes. Además, se podrían incluir dinámicas de rol o juegos de simulación que ayuden a los trabajadores a practicar respuestas empáticas ante situaciones comunes.

**Quinto.** Para mejorar el nivel de seguridad, se recomienda que los administradores realicen una evaluación exhaustiva de las instalaciones y los procedimientos de seguridad, garantizando que cumplan con las normativas locales y las expectativas de los huéspedes. Es esencial que el personal sea entrenado de manera constante en protocolos de seguridad y emergencia para garantizar la protección de los visitantes en todo momento. Además, los administradores deben promover una cultura de seguridad, donde tanto huéspedes como empleados se sientan confiados en los estándares de seguridad del hotel.

**Sexto.** Se recomienda que los administradores inviertan en la mejora continua de las instalaciones del hotel, realizando mantenimiento preventivo regular y asegurándose de que las áreas comunes y las habitaciones estén siempre en condiciones óptimas. Además, el personal debe estar capacitado para mantener los espacios limpios y ordenados, ya que la calidad de los elementos tangibles influye significativamente en la percepción de los huéspedes. También se debe asegurar que los equipos y tecnologías sean de calidad y estén actualizados para mejorar la experiencia del cliente.

## BIBLIOGRAFIA

- Acosta-Vazquez, I. &.-C.-X. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. *Digital Publisher CEIT*,  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>.
- Bonilla Jurado, D. .. (2018). . Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*,,  
<https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.186>.
- Cardenas, L. (2023). Transformación digital de las dimensiones sensorial . *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 35-55.
- Chaves, D. (2002). Calidad De Los Servicios Turísticos. Obtenido de  
<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS16/MGTSV16-01/UnidadesAcademicas/Unidad2/2.3.pdf>
- Cusme, M. (2019). *Calidad De Servicio Turístico Y Su Influencia En La Satisfacción Del Cliente Del Complejo “Aguas Blancas”, Del Cantón Buena Fe*. Obtenido De Universidad Técnica De Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6007>
- FERNÁNDEZ, J. F. (2015). Análisis De Los Planes Estratégicos De Sostenibilidad En El Ámbito Local. (J. (. Fernández Fernández, Ed.) Obtenido De  
<File:///C:/Users/Dell/Downloads/Dialnet-Turismoydesarrollosostenible-7932236.Pdf>
- GÁLVEZ, R. B. (2016). Seguridad Y Fiabilidad Del Servicio Remisse En Hoteles 05 Estrellas De Lima Metropolitana.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ac53a6d1-bb98-4605-b228-df1a9a0051fb/content>. Obtenido de



Santomà, R., & Costa, G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. *DAU - Archivo Digital de la URL*, 142. Obtenido de

<http://hdl.handle.net/20.500.14342/4321>

Sinanpe. (s.f.). *ministerio de ambiente* . Obtenido de Turismo sostenible como estrategia de conservación:

[https://sinia.minam.gob.pe/sites/default/files/archivos/public/docs/DdT39\\_Turismo%20sostenible.pdf](https://sinia.minam.gob.pe/sites/default/files/archivos/public/docs/DdT39_Turismo%20sostenible.pdf)

Veloz, c., & Vasco, j. (2016). Quality in service of hotel companies of second category.

*CIENCIA UNEMI*, 9, 19-25. doi:<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp19-25p>

Vivas Urdánigo, E. (s.f.). *fundamentos del turismo*.

[https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2023/04/26/archivocompendio\\_2023426165249.pd](https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2023/04/26/archivocompendio_2023426165249.pd).

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

Problema	Objetivo	Dimensiones	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco, 2024?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de calidad de servicio en Niños Hotel Cusco 2024</li> </ul>		
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿En que medida se percibe la Fiabilidad del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?</li> <li>¿Cuál es la capacidad de respuesta del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?</li> <li>¿En que medida se desarrolla la empatía en el servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?</li> <li>¿Cuál es el nivel de Seguridad en el servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?</li> <li>¿Cuáles son los elementos tangibles del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar cómo se percibe la Fiabilidad del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024</li> <li>Determinar cuál es la capacidad de respuesta del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024?</li> <li>Determinar cómo se desarrolla la empatía en el servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024</li> <li>Determinar Cuál es el nivel de Seguridad en el servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024</li> <li>Determinar cuáles son los elementos tangibles del servicio en Niños Hotel de la ciudad Cusco,2024</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fiabilidad</li> <li>– Capacidad de respuesta</li> <li>– Empatía</li> <li>– Seguridad</li> <li>– Elementos tangibles</li> </ul>	<p>Enfoque: Cuantitativo            Nivel: Descriptivo            Tipo: Básico            Diseño: No experimental            Población: 900 turistas            Muestra: 88 turistas            Técnica: Encuesta            Instrumento: Cuestionario</p>

**Anexo 2: Cuestionario**

1.- ¿El sistema de reservas en Niños Hotel es adecuado?

- Si
- No

2.- ¿El Hotel Niños cumple con la exactitud de los horarios?

- Si
- No

3.- ¿El servicio de atención en Niños Hotel es adecuado?

- Si
- No

4.- ¿El personal mostro disposición para ayudarle en sus necesidades durante su estancia?

- Si
- No

5.- ¿El personal te ofreció su cordialidad en asistencia de manera amable y rápida?

- Si
- No

6.- ¿Usted cree que la atención fue personalizada por parte del personal de niños hotel?

- Si
- No

7.- ¿Consideras usted que nuestro establecimiento ha demostrado integridad personal en el trato y atención que hemos brindado?

- Si
- No

8.- ¿Confías en que los servicios ofrecidos por el hotel se ajustan a lo que se promete en su publicidad?

- Si
- No

9.- ¿La infraestructura del hotel estuvo bien mantenida y en buenas condiciones durante su estancia?

- Si
- No

10.- ¿El personal del hotel le atendió en inglés durante su estancia?

- Si
- No

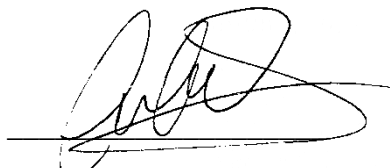
**Anexo 3: Declaración de ética profesional y propiedad intelectual****DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Gladis Cynthia Choque Quispe identificado (a) con D.N.I. N°72319214, código N° 20242E002, de la ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO-PRIVADA KHIPU, Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Autor(a) del trabajo de Investigación titulada: Calidad de Servicio turístico en Niños Hotel cusco

Bajo juramento, declaro que el trabajo de tesis presentado es de mi autoría y es el resultado de mi propio esfuerzo. Aseguro que no he incurrido en copias ni en la utilización indebida de ideas, formulaciones, citas textuales, ilustraciones u otros elementos extraídos de tesis, obras, artículos, memorias u otros documentos, tanto en formato digital como impreso, sin la debida mención y referencia clara y precisa de su origen o autor en el texto, figuras, cuadros o tablas, respetando siempre los derechos de autor. Asimismo, me comprometo a entregar los documentos originales si la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu lo considera necesario. En caso de incumplimiento de los derechos de autor o en caso de plagio, acepto estar sujeto a las sanciones académicas y legales correspondientes.

Cusco, de 2024



Tesista: Gladis Cynthia Choque Quispe  
D.N.I. 72319214

**Anexo 4:** fotografías