

RESUMEN

El cantón Pedro Vicente Maldonado (PVM) está ubicado al noroccidente de la provincia de Pichincha aproximadamente a 143km. de la ciudad de Quito, es un cantón privilegiado por su clima, biodiversidad y ubicación geográfica, actualmente está desarrollándose en ámbito turístico. Por ello, surge la necesidad de realizar una investigación académica, donde se analizó la calidad de los servicios de alojamiento. El objeto es aplicar estrategias de mejoramiento continuo hasta llegar a la excelencia y así utilizar estos servicios como una catapulta al desarrollo turístico de PVM, beneficiando no solo a los dueños de dichos establecimientos, sino también a los actores de la industria turística y al lugar en sí. El presente trabajo ha tomado en cuenta las *Dimensiones de la Calidad* establecidas por Valarie A. Zeithaml (1988): fiabilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, intangibles y seguridad, las cuales son adaptadas al Modelo SERVQUAL por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988). Este modelo mide la calidad mediante las expectativas y percepciones de los huéspedes acerca de un servicio, identificando niveles de satisfacción o insatisfacción que incentivan a implementar acciones. En lo relacionado a recolección de la información se contó con el apoyo del GAD de Pedro Vicente Maldonado y empresas de alojamiento. En la investigación se aplicó un enfoque sistémico, logrando el cumplimiento de los objetivos propuestos, obteniendo como resultado principal que PVM entrega un servicio de alojamiento de calidad, superando las expectativas de los huéspedes.

PALABRAS CLAVES

- **PEDRO VICENTE MALDONADO**
- **SERVICIOS DE ALOJAMIENTO**
- **CALIDAD**
- **SERVICIO**
- **SERVQUAL**

ABSTRACT

Pedro Vicente Maldonado is located in the northwest of the Pichincha's province approximately at 143 km away from Quito, it's a privileged place for its climate, biodiversity and geographical location, currently it is developing in the tourism field. Therefore, arises the need for an academic research where the quality of the accommodation services analyzed. The subject is to apply strategies for continuous improvement to reach excellence and thus use these services as a propel for the tourism development of Pedro Vicente Maldonado, benefiting not only the owners of such properties but also, those involved in the tourism industry and the place itself. The present work has taken into account the *Dimensions of Quality* established by Valarie. A. Zeithaml (1988): reliability, trustworthiness, responsiveness, intangible, and security, which are adapted to the SERVQUAL model by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988). This model measures the quality through the expectations and perceptions of guests about a service, identifying levels of satisfaction or dissatisfaction which encourages to implement actions. In regard to the gathering of information, it was supported by the GAD of Pedro Vicente Maldonado, and accommodation establishments. In the research the systemic approach was applied, managing to accomplish the proposed goal, obtaining as a main result that PVM delivers a quality accommodation service, surpassing the expectations of the guests.

KEY WORDS

- **PEDRO VICENTE MALDONADO**
- **ACCOMMODATION SERVICES**
- **QUALITY**
- **SERVICE**
- **SERVQUAL**