

RESUMEN

Conforme el tiempo ha transcurrido en la vida del ser humano su forma de ver al mundo, de adquirir productos y sus expectativas sobre los servicios que requiere han cambiado, por lo cual el objetivo primordial de las empresas es la satisfacción de su consumidor para de esta forma lograr mantenerse activos en el mercado; de este modo cabe mencionar que la calidad es un elemento indispensable en todo ámbito en el que se desenvuelva el ser humano, sin embargo, en el entorno hotelero no se han realizado estudios profundos y sus metodologías para ser evaluada la calidad no son totalmente actuales. En este estudio se realizó una revisión de varias investigaciones sobre la calidad enfocada al área hotelera y se identificó las metodologías de evaluación más idóneas para que sean aplicadas al servicio. La metodología utilizada fue de análisis cualitativo de cada investigación, las cuáles fueron estudiadas minuciosamente para obtener un resultado homogéneo para conocer la calidad hotelera como parámetro de evaluación al servicio del cliente. Se concluye que la calidad hotelera permite a los establecimientos de esta actividad a realizar periódicas evaluaciones al servicio que ofrecen tomando en cuenta la percepción del cliente con el fin de elaborar estrategias para una mejora continua permitiendo a la empresa hotelera generar un mayor prestigio en su mercado, aplicando estándares de calidad internacionales incidiendo directamente esto en la satisfacción del cliente lo cual es retribuido en el fortalecimiento de la fidelidad y captando nuevos clientes, además disminuye el margen de error en los procesos.

Palabras Clave

- **CALIDAD HOTELERA**
- **PERCEPCIÓN**
- **SERVICIO**
- **CLIENTES**
- **MEJORA CONTINUA**

ABSTRACT

As time has gone by in human life, the way that human-beings see the world, purchasing products, and their expectations about the service they demand have changed, so that the primary objective of companies in satisfying their consumers in order to be current in the market,; In this way, it is worth mentioning that quality is an indispensable element in the whole field in which the human being develops, however, in the hotel situation have not been realized any depth studies and their methodologies for assessing quality are not entirely current.

In this research, a review of several investigations on the quality focused on the hotel area was carried out and the most appropriate evaluation methodologies were identified to be applied to the service. The applied methodology was based on qualitative analysis for each study, which were looked over to obtain a homogeneous result to know the hotel quality as a parameter of evaluation at the service of the client.

It is concluded that the hotel quality allows the establishments of this activity to make periodic evaluations to the service they offer taking into account the perception of the client in order to elaborate strategies for a continuous improvement allowing the hotel company to generate a greater prestige in its market , Applying international quality standards directly affecting customer satisfaction, which is rewarded in strengthening loyalty and attracting new customers, as well as reducing the margin of error in the processes.

Keywords:

- **HOTEL QUALITY**
- **PERCEPTION**
- **SERVICE**
- **CLIENTS**
- **CONTINUOUS IMPROVEMENT**