



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN  
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO CABINAS  
DE INTERNET – LAN CENTER (GAMERS): “CASO  
D’LUCIANA” - EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019.  
TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

**REYES LIZANA, GIANELA ARLET**

**ORCID: 0000-0001-5609-186X**

**ASESOR:**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO.**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**TUMBES – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Reyes Lizana, Gianela Arlet

ORCID: 0000-0001-5609-186X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Tumbes, Perú.

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias  
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de  
Administración, Tumbes, Perú.

### **JURADO**

Guerrero García, Galvani.

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert.

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel.

ORCID: 0000-0001-6769-1959

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**Mgtr. Galvani Guerrero García**  
**Presidente**

---

**Mgtr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta**  
**Miembro**

---

**Mgtr. Domingo Miguel Villarreyes Guerra**  
**Miembro**

---

**Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez**  
**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

A la **Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH**, en su filial Tumbes por formarnos como profesionales e incentivarnos a lograr nuestras aspiraciones en el ámbito de la carrera de Administración.

A los representantes de la **cabina de internet – LAN CENTER (GAMERS) D' LUCIANA**, por permitir realizar mi investigación, y poder ejecutar la aplicación de las encuestas sin ningún inconveniente.

A al **Docente** Mgtr. José Escobedo por ser nuestro asesor en investigación por ser nuestro líder en la carrera profesional e impartirnos sus conocimientos.

## **DEDICATORIA**

A **Dios**, por ser nuestro padre celestial y creador que vida.

A mis **padres** por darme la vida y fortalecerme para poder lograr mis metas y aspiraciones.

## RESUMEN

En la presente investigación denominada Caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Tuvo como problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de una (01) empresa con una muestra de sesenta y ocho (68) clientes que asisten a la cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA”, aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos se concluyó y se identificó que las características generales que los gamers o jugadores virtuales consideran que existe el personal que se desempeña en las instalaciones de la empresa contribuye al logro de los objetivos velan por la rentabilidad y mediante el buen trato a sus clientes, respecto a los productos y servicios se determinó que las cabinas de internet son nuevas y los juegos virtuales están actualizados a siglo XXI, siendo la particularidad principal de estos juegos, siendo de alta competitividad y de mayor uso por parte de los mismo, frente a cualquier inconveniente sea de conectividad o ampliación en el tiempo de alquiler el personal soluciona todo tipo de problemas al instante, los gamers consideran que existe un buen trato y orientación en cada una de las actividades o juegos virtuales y online, sea en creación de cuentas, y manejo de los mismos juegos virtuales.

***Palabras Claves: Calidad de Servicio y MYPES.***

## ABSTRACT

In the present investigation called Characterization of quality of service in the MyPes of the internet booths service sector - LAN CENTER (GAMERS): "CASE D'LUCIANA" - in the district of Tumbes, year 2019. It had as research problem: How Is the quality of service characterized in the MyPes of the service sector of Internet booths - LAN CENTER (GAMERS): "CASE D'LUCIANA" - in the district of Tumbes, year 2019? That is why the following research objective was formulated: Determine the characterization of quality of service in the MyPes of the Internet service sector - LAN CENTER (GAMERS): "CASE D'LUCIANA" - in the district of Tumbes, year 2019. Using a research methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental cross-sectional design; with a population of one (01) company with a sample of sixty-eight (68) clients attending the Internet booths - LAN CENTER (GAMERS): "CASE D'LUCIANA", applying the survey and questionnaire as collection instruments of data was concluded and it was identified that the general characteristics that the gamers or virtual players consider that there is the personnel that works in the company's facilities contributes to the achievement of the objectives, ensure profitability and through the good treatment of their customers, With respect to products and services, it was determined that the Internet booths are new and virtual games are updated to the 21st century, being the main feature of these games, being highly competitive and more used by them, compared to any inconvenience of connectivity or extension in the rental time the staff solves all kinds of problems instantly, the gamers consider that there is a treatment and guidance in each of the activities and virtual and online games, whether in account creation, and management of the same virtual games.

***Keywords: Quality of Service and MYPES.***

# ÍNDICE

TÍTULO: .....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA:.....	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	7
2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES .....	11
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO .....	11
2.2.1.1. DEFINICIÓN .....	11
2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS.....	12
2.2.2. MYPES.....	13
2.2.3. CABINAS DE INTERNET.....	14
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION .....	16
IV. METODOLOGIA .....	17
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	17
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	17
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	17
4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN .....	17
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	19
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	20
4.6.1. Técnicas:.....	20
4.6.2. Instrumentos: .....	21
4.7. PLAN DE ANALISIS .....	21
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	22
4.9. PRINCIPIOS ETICOS .....	22
V. RESULTADOS .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	40

VIII. ANEXOS.....	44
ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD. ....	44
ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO.....	45
ANEXO 03: ENCUESTA.....	46
ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD .....	48
ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	48
ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS.....	51
ANEXO 07: TURNITIN.....	53

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado “CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO CABINAS DE INTERNET – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” - EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019” La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignado por la escuela profesional de administración y comprende el campo de disciplina. Promoción de las MYPE.

Las unidades económicas materia del trabajo son MYPE de la provincia de Tumbes dedicadas entre otras actividades al rubro de cabinas de internet en Tumbes en la investigación se ha identificado una (01) MYPE dedicadas al rubro objeto de la investigación, es de mi interés de conocer como desarrollan y aplican la calidad de servicio en los empresas de capacitaciones si son rentables si operan dentro de los parámetros de la legalidad en el rubro al cual se dedican.

D’LUCIANA es una empresa creada por Garcia Moran Yobancy Yessenia, con RUC N° 10432692138, ubicada en Gral. Morzán 441 – Barrio El Tablazo. Este negocio está basado en lo último en tecnología que es los juegos en red, ya que actualmente niños y jóvenes desean disfrutar de algún entretenimiento en sus horas libres es por eso que el negocio va dirigido a este grupo de personas.

Hace años atrás tener un negocio de Internet era rentable pero poco a poco la tecnología fue avanzando y las empresas que brindan estos servicios comenzaron a ofrecer el internet a precios cómodos accesibles al público, además se comenzó a implementar el uso del internet en los celulares, Tablet,

etc., y los que tenían este negocio fue decayendo poco a poco en clientela ya que no se modernizaron o no ampliaron el negocio al agregarle otro rubro como podría ser los juegos en red, es por eso que ahora se le conoce al rubro del uso del internet como LAN CENTER.

Además el LAN CENTER D'LUCIANA, desea sacar provecho al máximo el uso del internet con búsquedas de trabajos, impresiones, copias, y muy pronto ofrecerá al público recargas telefónicas y agente bancario ya que esto también se usa el internet.

Es por eso que se desea aplicar la publicidad para que este negocio pueda captar más clientes y brinda una buena calidad de servicio.

La tecnología en los últimos 30 años ha comenzado a desarrollarse muy rápidamente pues el uso de las computadoras ha dominado gran parte del mundo y es muy comúnmente ver que en las empresas, en las instituciones, en las universidades, en los colegios, en cualquier tipo de negocio o de cualquier otra índole donde se use la tecnología, se puede ver que a estos siempre va acompañado o va de la mano la computadora; pues la tecnología ahora está casi al alcance de muchos.

Lo que sí ha generado la tecnología en los últimos años es un problema con respecto al medio ambiente ya que ahora existe los residuos electrónicos más conocida como chatarra electrónica donde se encuentran los equipos de informática y telecomunicaciones y/o otros artefactos o maquinas que tengan que ver con el uso de la tecnología, estos provocan una cadena de problemas específicos ya que dentro de su contenido tienen cadmio, plomo, mercurio, arsenio y selenio cuando estos elementos son aleados o mezclados sueltan

toxinas que contaminan el agua, el aire y la tierra; pues con respecto al cuidado del medio ambiente en el mundo de internet se encuentra mucha información donde existe mucha gente que se entera de los problemas ecológicos que ocurren en la tierra, como es el cambio climático, el calentamiento global, los gases invernaderos y otros grandes problemas que sufre la tierra por todo tipo de contaminación y los usuarios tienen la oportunidad de comentar y puedan involucrarse en este problema de la contaminación de la tierra.

Al usar el internet abre un infinito mundo de información donde nos podemos informar de lo que pase alrededor de nuestro planeta ya que hay muchos usuarios que están conectados o activos en las redes sociales, debemos de usarlo también con precauciones porque también es utilizado maliciosamente.

Desde que el internet comenzó a hacerse de uso público, han existido diversas formas de generar negocio a través de esta tecnología junto con uso de la computadora ha revolucionado mucho más allá de lo que se imaginaba pues ahora la gran parte de la humanidad de alguna manera u otra convive con la tecnología, pues conforme va avanzando la tecnología siempre van saliendo nuevos productos, pues siempre van creando computadoras con más capacidad de almacenamiento, el cual son desarrollados a mejorar para que el público lo use y pueda utilizarlo de la mejor manera.

Ahora el uso del internet puede llegar al hogar, existen diversas compañías que brindan este servicio y a precios accesibles el cual en algunos hogares se encuentra dentro de la distribución de los gastos que se tienen que pagar, además claro que esto siempre va acompañado de la computadora.

Si al uso del internet lo ocupamos como para un negocio como es cabinas de internet el cual es un negocio donde se ofrece al público en general tanto como para chatear en las redes sociales, búsquedas de trabajo, impresiones u otros beneficios que se pueden obtener, pero esto parece que actualmente ya el público no lo está usando debido que gran parte de la población tiene internet en su celular, en una tablet y el costo está al alcance del bolsillo como para tener internet en casa y si esto lo implementamos como un LAN CENTER-GAMER (cabina de internet completa) más conocidos con video juegos online que atrae a niños y adolescentes que son el mayor público que usaría este servicio, ya que los videojuegos son una forma de entretenimiento o distracción a su labor rutinaria que tendrían este público, entonces estamos hablando de un negocio completo de donde se mezclaría alquilar al público el uso clásico del internet como para chatear en las redes sociales o para verificar su correo electrónico o si tiene alguna información, junto a la impresión de búsquedas de trabajos o tipeos, a esto se puede implementar una fotocopidora.

Al hablar de videojuegos online estamos hablando de una forma de entretenimiento electrónico el cual tiene mucho impacto, en algunos sitios como es la capital de Lima las cabinas clásicas han desaparecido o han tenido que modernizarse y convertirse en un LAN CENTER-GAMER o han nacido nuevas cabinas modernas que atrae al público por el juego online.

En Tumbes existe un LAN CENTER-GAMER llamado Gamers Club Tumbes ubicado en Francisco Navarrete 420, quien cuenta con todo, su licencia de funcionamiento e inscrito en SUNAT para este tipo de negocio.

El gobierno peruano siempre ha sido flexible con respecto al uso del internet ya que los que invierten y crean este tipo de negocios no tienen dificultad; ya que en el país de China el gobierno ha censurado el uso del internet en algunos sitios así como algunas redes sociales.

Se formuló la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019? Por lo tanto, se elaboraron objetivos de investigación para dar solución al enunciado del problema. Objetivo General: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Y objetivos específicos: Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019.

En el campo de la justificación de la presente investigación se justifica en lo práctico, porque utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar los aspectos de calidad de servicio.

Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento calidad de servicio teniendo como base el uso de herramienta práctica y de bajo

costo que utilizan en sus empresas en el distrito de Tumbes utilizando todos los procesos internos. *(Miller y Salkiu, 2002)*

Tiene una justificación metodológica para la aplicación sistematizada del proceso de la investigación encaminada a la detección de datos cuantitativas que determinan las características sin vulneración alguna y se recoja los datos en un solo momento en este caso cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D'LUCIANA. *(Baptista, 2006)*

Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aportes para la biblioteca constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen a futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a la MyPe el manejo de negocio motivando al cambio, para una mejor prestación de los servicios. *(Baptista, 2006)*

Se justifica profesionalmente, a la medida en que me permitía obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA:**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

Según Torres (2018), en su Tesis Titulada *“Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017”*, para el desarrollo del presente trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo, cuantitativo y con diseño transversal. Para el recojo de información se identificó una población de 17 MYPE, de los cuales se consideró una muestra de 14 MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas por medio de la encuesta, de la cual se obtuvo los siguientes resultados: en cuanto a la caracterización de las micro y pequeñas empresas, un 57% de 31 años a 50 años, el 57% es del sexo femenino, el 36 % manifiesta tener estudio en instituto, el 36% es docente, Caracterización de la Capacitación, el 64% no recibe capacitación antes de empezar su negocio. el 43% se ha capacitado al personal de gerencia en los dos últimos años fue una vez, el 71% manifiesta que no se capacitan, el 50% se capacito solo una vez, el 57% son otros temas, el 57% consideran que, si es una inversión la capacitación, el 50% si y el 50% consideran que la capacitación si mejora la rentabilidad, el 64% consideran que la capacitación mejora la competitividad de la empresa. Caracterización de la Rentabilidad, el 50 % tiene una antigüedad de tres, el 36% manifiesta tener de 1 a 10 trabajadores, el 64% si accedió a un financiamiento propio, el 36% demuestra que el objetivo de la MYPE es generar ingresos para la familia.

Según Ocampos y Valencia (2017), en su Tesis Titulada *“Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD -*

*Tumbes 2016*”, tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El estudio es de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial estuvo apoyado en Microsoft Excel para tal efecto formular la siguiente hipótesis: La IBM SPSS como herramientas de procesamiento de datos. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Según Beranuy, Fernández, Carbonell, & Cova (2016), en su investigación “*Características del uso de Internet en los cibercafés*”, en este artículo se analizan las características del uso de Internet en una muestra de 93 jóvenes usuarios de cibercafés de la ciudad de Concepción (Chile). Fueron evaluados mediante dos instrumentos: el Cuestionario de Datos Sociodemográficos y Hábitos de Uso de Internet y el Cuestionario de Experiencias Relacionadas con Internet (CERI), que evalúa específicamente el uso problemático de la red. Los resultados mostraron que la mayor parte de los usuarios de los cibercafés eran hombres que utilizaban Internet con fines lúdicos o de comunicación. El tiempo medio de uso era de 2.5 horas por sesión, y la aplicación más utilizada era el correo electrónico. Los usuarios con puntuaciones más altas en el CERI eran aquellos que utilizaban los juegos de rol online (MMORPG) y *Youtube*. En estos casos, la principal motivación para el juego

era de carácter social-relacional, todos eran hombres y pasaban hasta 12 horas seguidas en el cibercafé.

Según Lanchimba (2016), en su Tesis Titulada *“Proyecto de inversión para la creación de un cibercafé en el sector de Carcelén de la ciudad de Quito”*, el tema de esta tesis es el de la creación de un “CIBERCAFÉ”, debido a que nuestra sociedad actual está afectada por un factor tecnológico que cada día crece lo cual en el transcurso del tiempo se crean nuevas formas de comunicaciones, nuevos aparatos tecnológicos, es por eso que este proyecto nos permitirá validar todos los conocimientos adquiridos con el fin de satisfacer las necesidades del público en general para así satisfacer sus necesidades en cuanto al uso de internet, con este estudio pretendemos alcanzar una visión a futuro de la realidad empresarial y esperamos que todo nuestro esfuerzo sirva de apoyo tanto a docentes como a estudiantes y refleje la excelencia académica adquirida en la universidad. Consideramos que es básico disponer de los instrumentos o herramientas como: servicio de internet, recurso humano capacitado, etc. El objetivo es ofrecer un servicios de internet y sus servicios relacionados que satisfagan las necesidades del cliente en base a la mejor tecnología, y así contribuir al desarrollo de tecnológico y de la sociedad, por el cual lo alcanzaremos a través de una investigación de mercado adecuado y la elaboración de planes de financiamiento, planes estratégicos, etc. La Superintendencia de la Información y Comunicación en relación con el internet, es un organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control en el ámbito administrativo del ejercicio de los derechos a la comunicación, establecidos constitucionalmente. Tiene administración desconcentrada, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, presupuestaria y

organizativa; que cuenta con amplias atribuciones para hacer cumplir la normativa de regulación de la Información y Comunicación.

Según Supo (2016), en su Tesis Titulada *“Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MyPes del sector servicio – rubro cabinas de internet del distrito de cerro colorado, provincia y región Arequipa, periodo 2014-2015”*, la investigación fue netamente descriptiva; para la recolección o acopio de información, se seleccionó una muestra de 20 MYPES, de una población de 80 microempresas, se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, la técnica utilizada para recabar los datos fue la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Se determinó que el 50% de las MYPES encuestadas obtuvo financiación de los bancos, mientras que el 25% de ellos recibió préstamos de una entidad no bancaria. El 70% de los encuestados invirtieron en capital de trabajo, mejora y ampliación de sus locales. Respecto a la capacitación, el 50% de los encuestados manifestaron haber recibido alguna capacitación. En lo que respecta a la Rentabilidad, el 55% de los encuestados cree que la Rentabilidad de su negocio ha mejorado. En conclusión, se observa que la mayoría de las personas encuestadas obtienen Financiamiento de entidades bancarias, mientras que la mitad de ellas, de alguna manera están capacitadas, por lo tanto, un buen porcentaje de los encuestados piensa que su negocio tiene Rentabilidad.

Según Mondragón y Silva (2016), en su Tesis Titulada *“Calidad del servicio como estrategia de marketing en el Restaurant Campestre "El Huerto del sabor" de la localidad de San Juan de la Virgen - Tumbes – 2016”*, el presente trabajo tiene por objeto mejorar la calidad del servicio como estrategia de marketing, con la interrogante: ¿Una propuesta de gestión como estrategia de marketing tendrá

influencia en la calidad del servicio en el restaurant campestre “El Huerto del Sabor” de la localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes?; con su hipótesis la aplicación de una propuesta de gestión como estrategia de marketing tiene influencia en la calidad del servicio en el Restaurant Campestre “El Huerto Del Sabor” de la localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes. El tipo de investigación fue: Aplicada, de diseño No Experimental - Transversal. A nivel Descriptiva y se aplicó los métodos Inductivo- Deductivo y Analítico- Sintético. Se aplicó la técnica de cuestionario a través de una encuesta a 80 comensales aleatoriamente, de diferentes edades y estatus social, cuyos resultados han servido como pilar para brindar soluciones en la elaboración de una propuesta de gestión en la cual se plantean se debe de dar énfasis en temas puntuales que marcan diferencia; como el uniforme de los trabajadores, una carta impresa, merchandising, publicidad en los diferentes medios y una serie de estrategias efectivas para el restaurante en este proyecto de tesis.

## **2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES**

### **2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO**

#### **2.2.1.1.DEFINICIÓN**

Según *Zeithaml y Berry (1998)* consideran que la cantidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

Por otro lado, *Ruiz (2001)* describe la calidad de servicio como una forma de actitud. Relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente

compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Para *Kotler (1997)* ha considerado que la calidad de servicio es un beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

### **2.2.1.2.CARACTERÍSTICAS**

Según *Aniorte (2013)*, algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por *Paz (citado en Verdú, 2013)*, las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán

de superación.

- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- Colaboración: ser una persona que gusta de trabar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.

### **2.2.2. MYPES**

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N° 28015. Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas, por eso, esta modificación cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar el crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país. La ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó

el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/.592,500); Pequeña empresa deben tener ventas anuales por arriba de los 150 UIT (S/.592,500) y como máximo 1700 UIT (S/.6`715,000); y la Mediana Empresa deben tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/.6`715,000) y como máximo 2300 UIT (S/.9`085,000). La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes.

### **2.2.3. CABINAS DE INTERNET**

El web-site *Slideshare.net* (2010) define a las cabinas de internet como un invento peruano, solo en Chimbote – Perú existen aproximadamente alrededor de 200 cabinas registradas; sin embargo, esto, no es un fenómeno aislado, el internet es producto de la revolución de las comunicaciones y globalización de los productos, economía y mercados. Uno de los elementos sobresalientes de la globalización tiene que ver con la conectividad, información en tiempo real y comercio electrónico. Es decir, si en otras partes del mundo se está haciendo negocios, nosotros, estamos perdiendo valiosas oportunidades. La cabina de internet, nació como un modelo de capacitación promovido por la RCP (Red Científica Peruana) en 1994, posteriormente, fue el sector turístico lo que realzo el internet en el Perú. Pero, la verdadera difusión y explosión de las cabinas fue promovido por emprendedores y pequeños empresarios, que, disponían de un capital ahorrado, quienes al no encontrar una fuente de trabajo: inventaron el suyo; lo que produjo una mayor demanda de telefonía, equipos de

cómputos, redes, conectividad y personal informático especializado. Hoy en día según estimación del ASI Perú, existe una inversión en cabinas de 50 millones de dólares.

### **III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

Dicho por *Fidias (2012)* no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio fue de tipo descriptiva, su proyecto es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características. *(Rodríguez, 2010)*

### **4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue de nivel cualitativo, porque confirma la obtención de datos son manipuladores. *(Bernal, 2010)*

### **4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte transversal. *(Bernal, 2010)*.

Donde:

**M:** muestra conformada por los “Clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes.”

**O:** Observación de la variable: “Calidad de Servicio”

**M**      **→**      **O**

### **4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN**

**Cuadro 01.** Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	Ruiz (2001) describe la calidad de servicio como una forma de actitud. Relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.	Se pretenderá determinar, describir las características de la localidad de servicio de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	CARACTERÍSTICAS GENERALES	Cumplimiento de objetivos.	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	NOMINAL
				Servir para lo que se diseñó.	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	NOMINAL
				Adecuado para el uso.	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	NOMINAL
				Solucionar necesidades.	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	NOMINAL
				Proporciona resultados.	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	NOMINAL
			CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS	Formalidad.	¿Considiera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	NOMINAL
				Iniciativa.	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	NOMINAL
				Disposición de servicio.	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	NOMINAL
				Colaboración.	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	NOMINAL
				Enfoque positivo.	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	NOMINAL

**FUENTE:** Elaboración propia.

#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

*Cuadro 02.* Población de Investigación.

RAZON SOCIAL	PROPIETARIO
D'LUCIANA	1

FUENTE: Elaboración propia.

##### **Población**

**P1:** La población para la variable de calidad de servicio se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes.

##### **Muestra:**

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de la variable, se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

##### **Dónde:**

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z= 1.645)

p = Probabilidad 0.5%

q = No probabilidad (donde Q= 1-P) q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.645)^2(0.50)(0.50)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{(2.706025)(0.25)}{(0.01)}$$

$$n = \frac{0.67650}{0.01}$$

$$n = 67.65$$

$$n = 67.65$$

$$n = 68 \text{ clientes.}$$

La muestra asciende a 68 clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA”, en el distrito de Tumbes, 2019.

#### **4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

##### **4.6.1. Técnicas:**

Para *Alelus López, & Rodríguez (s.f)* se empleó la técnica de la encuesta que consta de 10 interrogantes de investigación que se aplica a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, 2019.

#### **4.6.2. Instrumentos:**

Para *García, (2002)* El cuestionario viene a ser preguntas formulada de ordenada. De las dimensiones de la variable en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

#### **4.7. PLAN DE ANALISIS**

Para *Alarcón & Gutiérrez* el plan de análisis detalla las medidas de la variable calidad de servicio y como serán presentadas, indicando modelos y técnicas estadísticas a usar. Escogió los datos mediante el instrumento (Encuesta), se tabularon y se graficaron de muestra ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó el programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis de instrumento, valido por expertos mediante la técnica (método de juicio por experto) por especializa.

## 4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

*Cuadro 03.* Matriz de Consistencia.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	METODOLOGIA
¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	Dicho por Fidas (2012) no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.	<b>TIPO:</b> DESCRIPTIVO. <b>NIVEL:</b> CUANTITATIVO. <b>DISEÑO:</b> NO EXPERIMENTAL. <b>POBLACIÓN:</b> INFINITA. <b>MUESTRA:</b> 68 CLIENTES DE LA CABINA DE INTERNET - LAN CENTER (GAMERS)
	• Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019.		
	<b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b>		
	Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – en el distrito de Tumbes, año 2019.		

**FUENTE:** Elaboración propia.

## 4.9. PRINCIPIOS ETICOS

Entendiendo a principio éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta. Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. *Pérez Porto & Merino (2013)*. En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

- **Accesibilidad:** Acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- **Búsqueda de la Verdad:** Forman a la mente, con lo que se dice os e siente.
- **Coherencia:** Relación de una cosa con otras.

- Compromiso: Palabra dada o fe.
- Perseverancia: Firmeza en la consecución de los propietarios

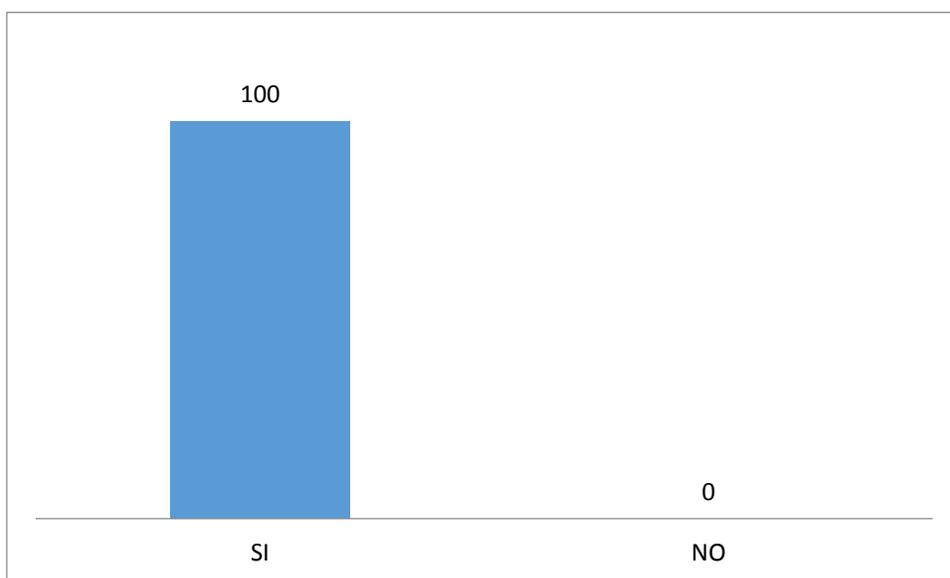
## V. RESULTADOS

### 5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

*Tabla 01 y gráfico 01.* ¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D’LUCIANA, 2019.

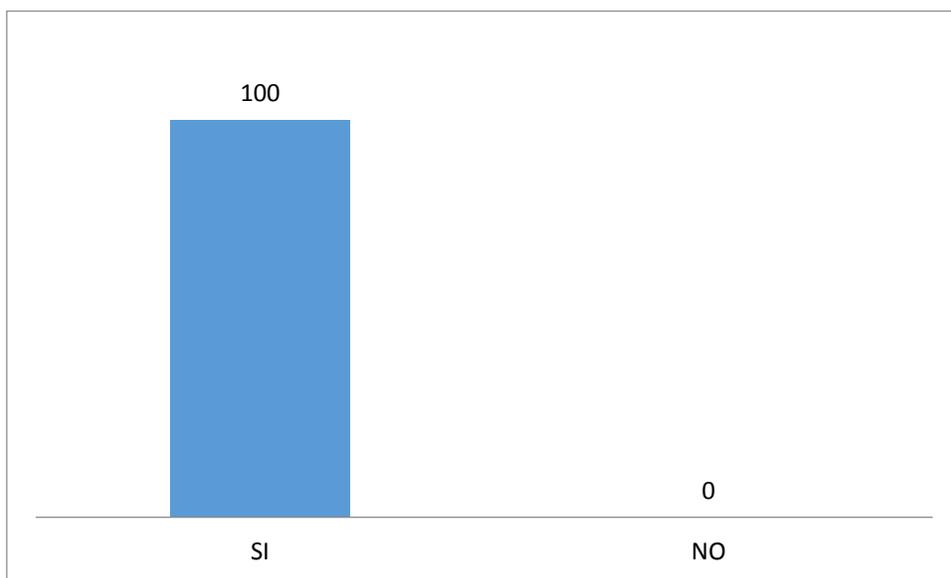


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 02 y gráfico 02.** ¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D’LUCIANA, 2019.

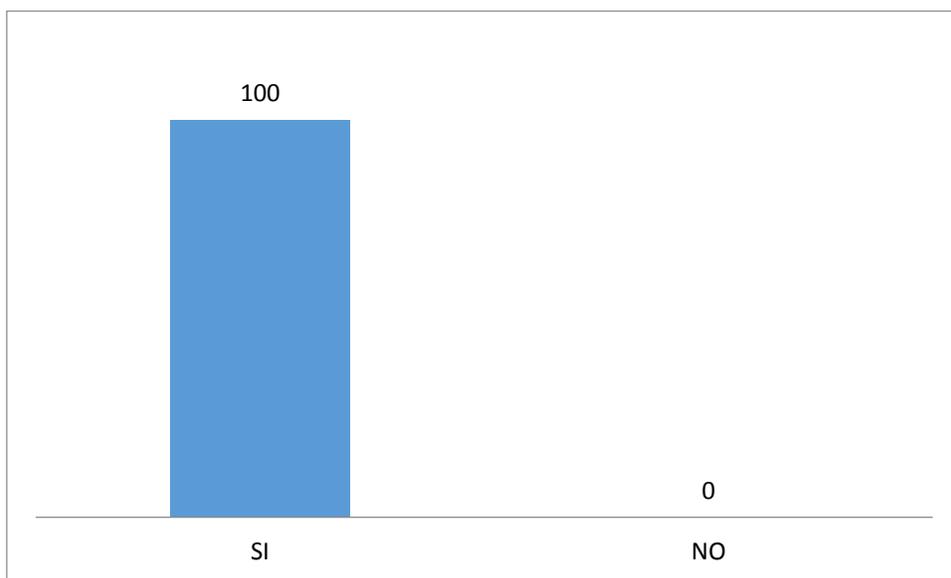


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 03 y gráfico 03.** ¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D’LUCIANA, 2019.

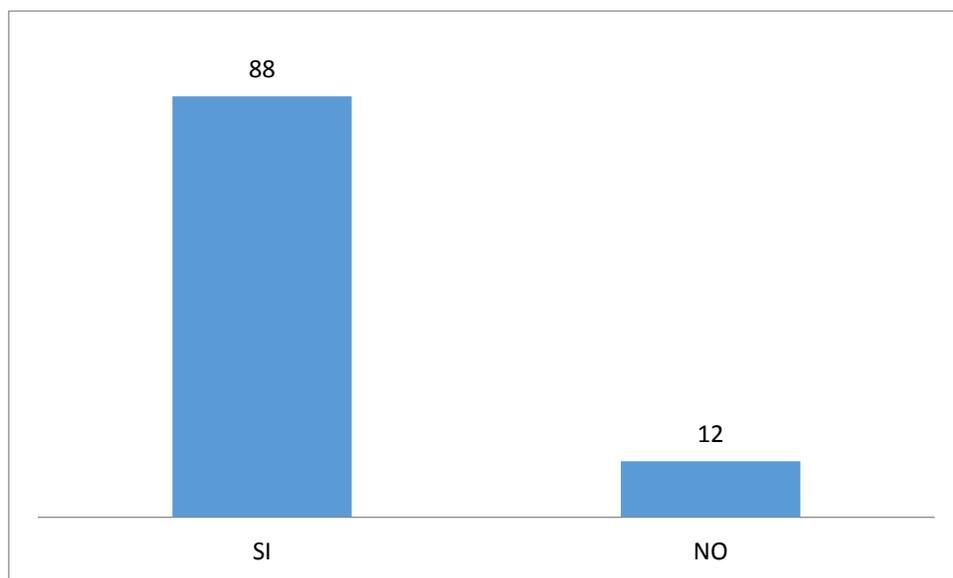


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 04 y gráfico 04.** ¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	60	88
NO	8	12
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D’LUCIANA, 2019.

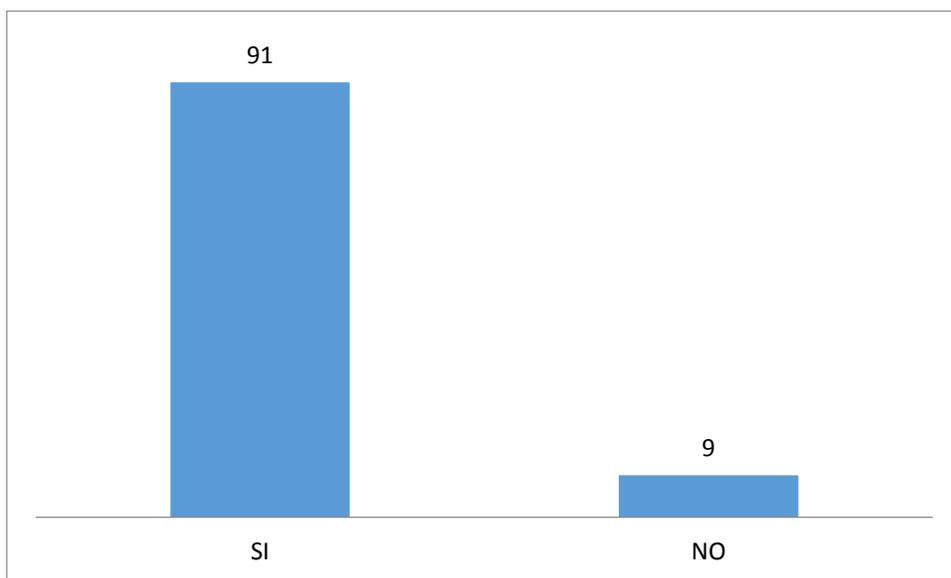


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 05 y gráfico 05.** ¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	62	91
NO	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D' LUCIANA, 2019.

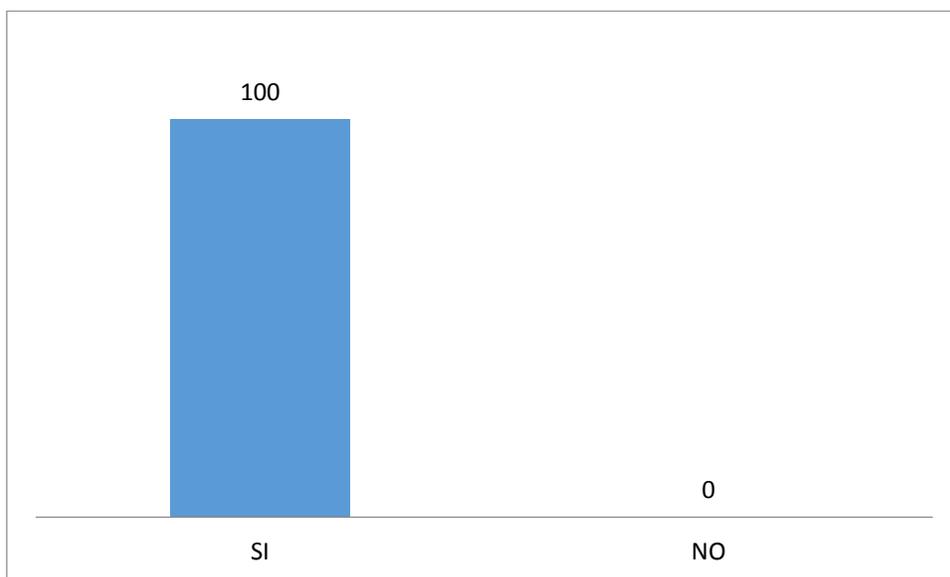


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 06 y gráfico 06.** ¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D’LUCIANA, 2019.

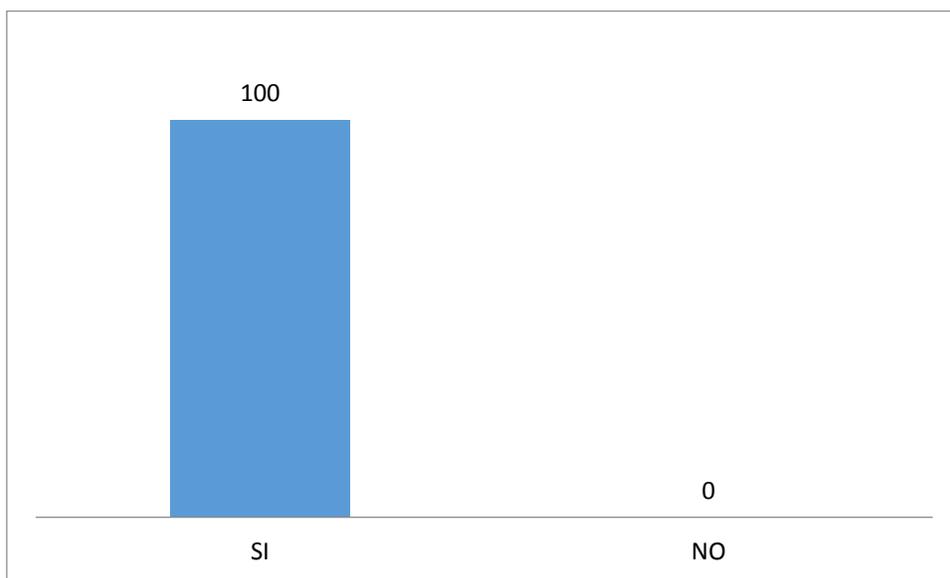


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 07 y gráfico 07.** ¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D’LUCIANA, 2019.

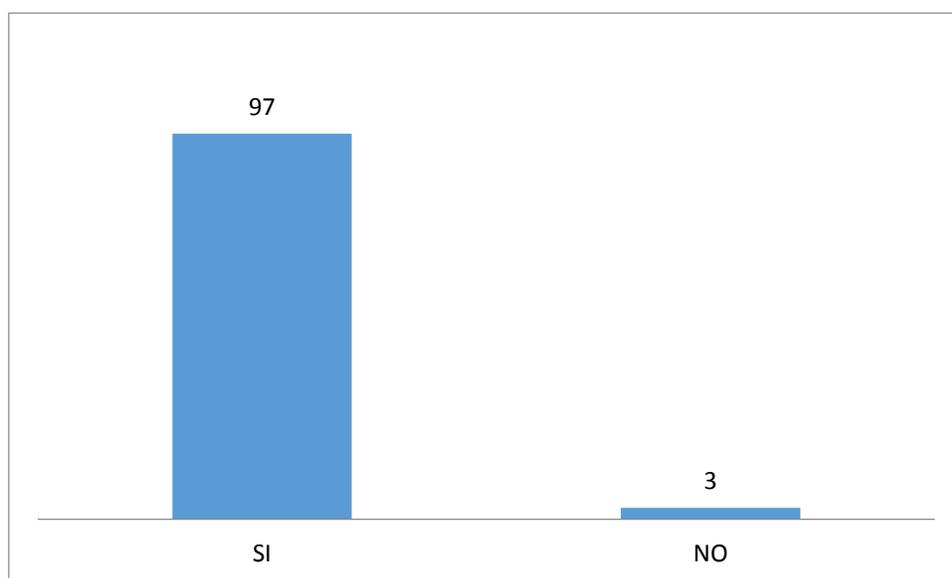


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 08 y gráfico 08.** ¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	66	97
NO	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D’LUCIANA, 2019.

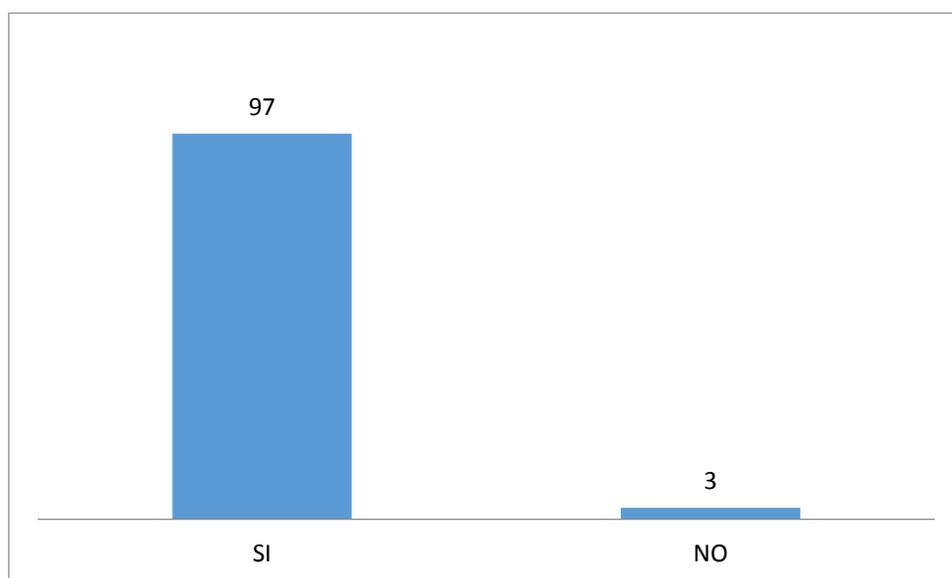


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 09 y gráfico 09.** ¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	66	97
NO	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D' LUCIANA, 2019.

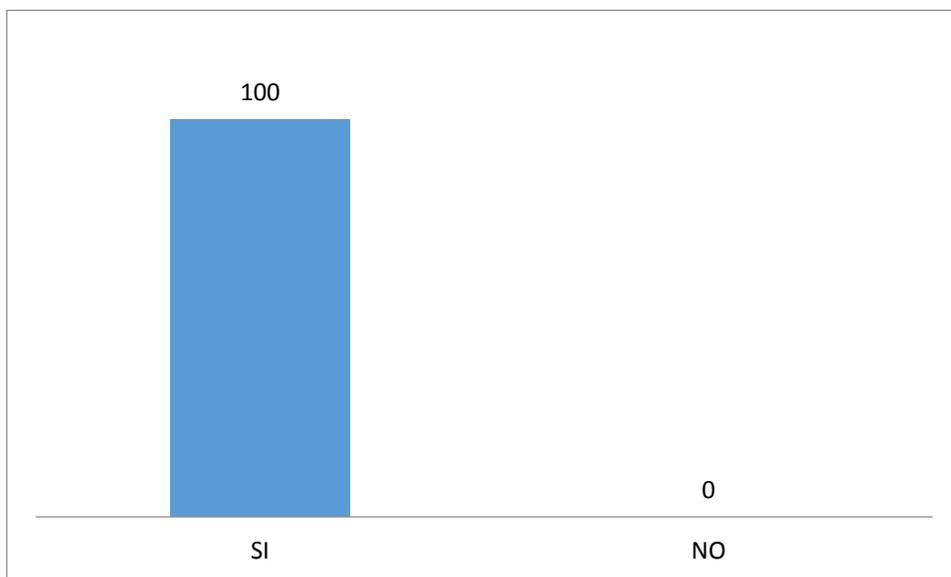


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 10 y gráfico 10.** ¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de las cabinas de internet – LAN CENTER D’LUCIANA, 2019.



**FUENTE:** Elaboración propia.

## **5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **5.2.1. Respecto a la dimensión Características Generales de Calidad de Servicio:**

En la tabla y gráfico 01, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 100% (68) clientes que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D´LUCIANA considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa y el 0% (0) considera que no.

En la tabla y gráfico 02, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 100% (68) clientes que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D´LUCIANA consideran que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente y el 0% (0) considera que no.

En la tabla y gráfico 03, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 100% (68) clientes que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D´LUCIANA consideran usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente y el 0% (0) considera que no.

En la tabla y gráfico 04, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 88% (60) clientes

que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D´LUCIANA consideran que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes y el 12% (8) considera que no.

En la tabla y gráfico 05, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 91% (62) clientes que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D´LUCIANA consideran que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa y el 9% (6) considera que no.

### **5.2.2. Respecto a la dimensión Características Específicas de Calidad de Servicio:**

En la tabla y gráfico 06, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 100% (68) clientes que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D´LUCIANA consideran que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa y el 0% (0) considera que no.

En la tabla y gráfico 07, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 100% (68) clientes que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D´LUCIANA consideran que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente y el 0% (0) considera que no.

En la tabla y gráfico 08, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 97% (66) clientes que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D´LUCIANA consideran que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes y el 3% (2) considera que no.

En la tabla y gráfico 09, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 97% (66) clientes que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D´LUCIANA

consideran que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa y el 3% (2) considera que no.

En la tabla y gráfico 10, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 100% (68) clientes que visitan las cabinas de internet – LAN CENTER (GAMERS) D'LUCIANA consideran usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal y el 0% (0) considera que no.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto a la dimensión Características Generales de Calidad de Servicio:**

- Se identificó que las características generales que los gamers o jugadores virtuales consideran que existe el personal que se desempeña en las instalaciones de la empresa contribuye al logro de los objetivos velan por la rentabilidad y mediante el buen trato a sus clientes, respecto a los productos y servicios se determinó que las cabinas de internet son nuevas y los juegos virtuales están actualizados a siglo XXI, siendo la particularidad principal de estos juegos, siendo de alta competitividad y de mayor uso por parte de los mismo, frente a cualquier inconveniente sea de conectividad o ampliación en el tiempo de alquiler el personal soluciona todo tipo de problemas al instante, los gamers consideran que existe un buen trato y orientación en cada una de las actividades o juegos virtuales y online, sea en creación de cuentas, y manejo de los mismos juegos virtuales.

### **6.2. Respecto a la dimensión Características Específicas de Calidad de Servicio:**

- Se identificó que las características específicas que los gamers consideran que existe un alto compromiso por parte del personal, el personal se muestra dinámico y participa también en los juegos online cuando es a solicitud de los gamers; el trato que se brinda a los gamers no es forzado al contrario es muy dinámico debido a que tanto el personal y los gamers o jugadores virtuales están en edad promedio oscilante a 15 a 35 años de edad siendo el principal

segmento de mercado a abordar; por ende siempre se desempeña el trabajador con dinamismo y un trato positivo hacia los gamers.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Barroso. (2004). De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente. En D. Pamies, *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente* (pág. 17). Madrid: ESIC Editorial.

Da Silva, K. (22 de agosto de 2018). *¿Por qué la calidad en el servicio al cliente es importante?* Recuperado el 02 de mayo de 2019, de cuidatudinero: <https://www.cuidatudinero.com/13075766/por-que-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-es-importante>

Dávalos, C. (31 de enero de 2012). *¿Toda investigación lleva hipótesis?* Recuperado el 06 de junio de 2019, de Perspectiva: <http://elblogdecharitodr.blogspot.com/2012/01/toda-investigacion-lleva-hipotesis.html>

Galan, M. (2009). *Las Hipotesis en la Investigación*. Recuperado el 07 de junio de 2019, de Metodología de la Investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

Gestion.Org - Promonet Comunicaciones S.L. (2018). *La publicidad en la radio*. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de Gestion.Org: <https://www.gestion.org/la-publicidad-en-la-radio/>

Gestion.Org - Promonet Comunicaciones S.L. (2018). *Publicidad: todo acerca de su planteamiento, estrategia y últimas tendencias*. Recuperado el 24 de mayo de 2019, de Gestion.Org: <https://www.gestion.org/marketing/publicidad/>

Giraldo, V. (23 de octubre de 2017). *¿Qué es publicidad? Conoce todo sobre el concepto y sus aplicaciones al universo de las marcas y de los negocios*. Recuperado el 2019 de mayo de 24, de rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/publicidad/>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing Decimoprimer Edicion*. Mexico: Prentice Hall.

Lopez, C. (18 de abril de 2001). *La calidad en el servicio al cliente, factores que la determinan*. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-factores-que-la-determinan/>

Mañez, R. (15 de julio de 2018). *23 Tipos de Publicidad que utilizan las empresas* . Recuperado el 25 de mayo de 2019, de Marketing and Web: <https://www.marketingandweb.es/marketing/tipos-de-publicidad/>

Martinez, C. (2018). *Investigación Descriptiva: Tipos y Características*. Recuperado el 07 de junio de 2019, de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Melara, M. (2017). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado el 04 de mayo de 2019, de El Blog de Marlon Guevara: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

- Ortega, R. (2015). *Elementos de la publicidad*. Recuperado el 2019 de mayo de 31, de Mercadotecnia-Publicidad: <https://sites.google.com/site/043296merca/concepto-de-publicidad/elementos-de-la-publicidad>
- Ovando, B. (2005). *Calidad en el servicio al cliente. Cómo llevarla a la práctica*. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de Gestipolis : <https://www.gestipolis.com/calidad-en-el-servicio-al-cliente-como-llevarla-a-la-practica/>
- Pizzo, M. (24 de mayo de 2011). *Como servir con excelencia*. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Pride, W. (2014). *Definición de Publicidad*. Obtenido de merca20: <https://www.merca20.com/definicion-de-publicidad/>
- Raffino, M. (14 de marzo de 2019). *Publicidad*. Recuperado el 15 de mayo de 2019, de Concepto.de: <https://concepto.de/publicidad/>
- Revista Ejemplode.com. (2013). *Características de la Publicidad*. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de [www.ejemplode.com](http://www.ejemplode.com): [https://www.ejemplode.com/53-conocimientos\\_basicos/3439-caracteristicas\\_de\\_la\\_publicidad.html](https://www.ejemplode.com/53-conocimientos_basicos/3439-caracteristicas_de_la_publicidad.html)
- Slidechare.net (2010) “*Definición de Cabinas de internet*” Recuperado de: <https://es.slideshare.net/altayr1505/cabinas-de-internet-y-servicios-multiples>

Tovar, E. (14 de marzo de 2014). *Calidad de Servicio y Desarrollo Personal*. Recuperado el 01 de junio de 2019, de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicio-y-desarrollo-personal/calidad-servicio-y-desarrollo-personal.shtml>

Wikipedia, la enciclopedia libre. (25 de mayo de 2019). *Publicidad*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Publicidad>.

## VIII. ANEXOS

### ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD.

Actividades	2019												
	ABR		MAY					JUN				JUL	
	08	09-30	01-07	09-15	16-22	23-29	30-31	01-12	13	20	21-27	28	28
ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	X	X	X										
INICIO DE CLASE	X												
RECOJO DE DATOS				X									
PROCESAMIENTO DE DATOS					X								
ANÁLISIS DE DATOS						X							
ELABORACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN							X	X					
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CEINTIFICO									X				
PREBANCA										X			
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES											X		
SUSTENTACIÓN												X	
TERMINO DE CLASE													X
TERMINO DE CLASE													X

Docente Tutor Investigador ESCOBEDO GALVEZ JOSE FERNANDO  
 Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN  
 ULADECH Católica – TUMBES

**ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO**

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
<b>MATERIALES</b>	<b>01</b>	<b>Corrector</b>	<b>S/. 2.00</b>	<b>S/2.00</b>
	<b>50</b>	<b>Hojas Bond</b>	<b>S/. 0.10</b>	<b>S/5.00</b>
	<b>02</b>	<b>Lapicero</b>	<b>S/. 1.50</b>	<b>S/3.00</b>
	<b>01</b>	<b>Resaltador</b>	<b>S/. 2.00</b>	<b>S/2.00</b>
	<b>01</b>	<b>Engrapador</b>	<b>S/. 12.00</b>	<b>S/12.00</b>
			<b>Grapas</b>	<b>S/. 3.00</b>
<b>SERVICIOS</b>	<b>10 Horas</b>	<b>Uso de Internet</b>	<b>S/.1.50</b>	<b>S/15.00</b>
	<b>03</b>	<b>Refrigerios</b>	<b>S/4.00</b>	<b>S/12.00</b>
	<b>50</b>	<b>Fotocopias</b>	<b>S/0.10</b>	<b>S/5.00</b>
	<b>02</b>	<b>Impresión</b>	<b>S/0.50</b>	<b>S/1.00</b>
<b>TALLER CURRICULAR</b>	<b>01</b>	<b>Matricula y Anti plagio</b>	<b>S/.400</b>	<b>S/400</b>
	<b>02</b>	<b>Pensión</b>	<b>S/.850</b>	<b>S/1700</b>
<b>MOVILIDAD</b>		<b>Movilidad</b>	<b>S/.20</b>	<b>S/20.00</b>
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 2180</b>

## **ANEXO 03: ENCUESTA**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

### **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO CABINAS DE INTERNET – LAN CENTER (GAMERS): “CASO D’LUCIANA” – EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

CALIDAD DE SERVICIO ITEMS (PREGUNTA)	OPC.	
	SI	NO
¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?		
¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?		
¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?		
¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?		
¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?		
¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?		
¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?		
¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?		
¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?		
¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?		

**FUENTE:** Elaboración propia.

## ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado y validado por los DTT's de la Escuela Profesional de Administración Filial Tumbes: **Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez y Mgtr. Lic. Adm. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta**, referente a la calidad de servicio para efecto de la aplicación de los Tesistas para sus investigaciones referente a su población a encuestar, se elaboró interrogantes las cuales mediante revisión correspondiente se recomienda al Tesista tomar en cuenta el instrumento validado con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Mayo del 2019.

  
/DM. M.C. José F. Escobedo Gálvez  
CLAD N° 09720  
Sello y Firma.

  
Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO

AUTORES: Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez y Mgtr. Lic. Adm. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>10E</b>	<b>Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.</b>								
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	/			/		/		/
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	/			/		/		/
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	/			/		/		/
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	/			/		/		/
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	/			/		/		/
<b>20E</b>	<b>Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.</b>								
6	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	/			/		/		/
7	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	/			/		/		/
8	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	/			/		/		/
9	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	/			/		/		/
10	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	/			/		/		/

  
 Mgtr. Lic. Adm. José F. Escobedo Gálvez  
 CLAD N° 09720



## ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS															
CALIDAD DE SERVICIO															
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
		¿Es pertinente con el concepto?			¿Necesita mejorar la redacción?			¿Es tendencioso asquiescente?			¿Se necesita más ítems para medir el concepto?				
		Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	TOTAL	
		SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	SI	NO	
<b>OE01</b>	<b>Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.</b>														
<b>1</b>	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	1	1				1	1				1	1		8
<b>2</b>	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	1	1				1	1				1	1		8
<b>3</b>	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	1	1				1	1				1	1		8
<b>4</b>	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	1	1				1	1				1	1		8
<b>5</b>	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	1	1				1	1				1	1		8
<b>OE02</b>	<b>Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.</b>														
<b>6</b>	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	1	1				1	1				1	1		8
<b>7</b>	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	1	1				1	1				1	1		8
<b>8</b>	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	1	1				1	1				1	1		8
<b>9</b>	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	1	1				1	1				1	1		8
<b>10</b>	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	1	1				1	1				1	1		8
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>10</b>				<b>10</b>	<b>10</b>				<b>10</b>	<b>10</b>		<b>80</b>
<b>Escala evaluativa</b>															
<b>Escala evaluativa EXCELENTE</b>		<b>4</b>													
<b>Escala evaluativa BUENO</b>		<b>3</b>													
<b>Escala evaluativa REGULAR</b>		<b>2</b>													
<b>Escala evaluativa DEFICIENTE</b>		<b>1</b>													
<b>Nivel</b>															
¿Es pertinente con el concepto?		4			Excelente			80/20 = 4			<b>Escala evaluativa 16/4 = 4</b>				
¿Necesita mejorar la redacción?		4			Excelente			80/20 = 4							
¿Es tendencioso asquiescente?		4			Excelente			80/20 = 4							
¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		4			Excelente			80/20 = 4							



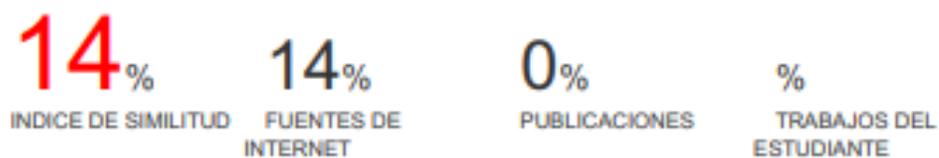
**RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS**

N°	ITEM'S		1-12	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	SI	60	60	68	88	100
		NO	8	8		12	
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	SI	62	62	68	91	100
		NO	6	6		9	
6	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
7	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
8	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	SI	66	66	68	97	100
		NO	2	2		3	
9	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	SI	66	66	68	97	100
		NO	2	2		3	
10	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	

## ANEXO 07: TURNITIN

### TURNITIN - GARL

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repository.unimilitar.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>www.elpiquero.com</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		