



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 HOTELES  
EN EL DISTRITO DE ZARUMILLA, AÑO 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**GÓMEZ MASÍAS EMMA DANITZA**

**ORCID: 0000-0001-5985-966X**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

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

**TUMBES – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Gómez Masías, Emma Danitza

ORCID: 0000-0001-5985-966X

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 los hoteles en el distrito de Zarumilla, 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 rubro hoteles en el distrito de Zarumilla, año 2019. Tuvo como problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro hoteles en el distrito de Zarumilla, año 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del servicio rubro hoteles en el distrito de Zarumilla, año 2019. Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de cuatro (04) empresas y con una muestra de 68 clientes de los hoteles en el distrito de Zarumilla, aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos se concluyó que las características generales que los huéspedes sienten que cumple con sus necesidades logrando satisfacerlas cada una de ellas, siendo un aspecto fundamental las habitaciones totalmente acondicionadas con televisor con cable, agua fría y caliente, camas Queen Side, toallas blancas, cochera entre otros aspectos importantes, por lo tanto los servicios que ofrecen están acorde con la calidad de servicio que el huésped necesita, presentando un alto nivel de participación de los trabajadores y los huéspedes, cabe indicar que ante cualquier obstáculo presentado el personal de recepción y mantenimiento resuelve cada uno de los percances de manera inmediata, es preciso manifestar que se brinda una total orientación proporcionando así la obtención de resultados positivos para los hoteles .

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

## **ABSTRACT**

In the present investigation called Quality of service characterization in the MyPes of the hotel service sector in the Zarumilla district, year 2019. It had as research problem: How is the quality of service in the MyPes of the hotel service sector characterized in Zarumilla district, year 2019? That is why the following research objective was formulated: Determine the characterization of quality of service in the MyPes of the hotel service in the district of Zarumilla, year 2019. Using a research methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental design cross section; with a population of four (04) companies and with a sample of 68 hotel clients in the Zarumilla district, applying the survey and questionnaire as data collection instruments, it was concluded that the general characteristics that the guests feel that they comply with their needs to satisfy each of them, being a fundamental aspect the fully equipped rooms with cable TV, hot and cold water, Queen Side beds, white towels, garage among other important aspects, therefore the services offered are in accordance with the quality of service that the guest needs, presenting a high level of participation of workers and guests, it should be noted that in the event of any obstacle presented the reception and maintenance personnel resolve each of the mishaps immediately, it is necessary to state that it is provided full guidance thus providing positive results You for the hotels.

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

# ÍNDICE

TÍTULO: .....	¡Error! Marcador no definido.
EQUIPO DE TRABAJO .....	¡Error! Marcador no definido.
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	¡Error! Marcador no definido.
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. HOTELES.....	14
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION.....	15
IV. METODOLOGIA .....	16
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	16
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	16
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	16
4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN .....	16
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	18
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	20
4.6.1. Técnicas: .....	20
4.6.2. Instrumentos:.....	20
4.7. PLAN DE ANALISIS .....	20
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	21
4.9. PRINCIPIOS ETICOS.....	21
V. RESULTADOS.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	39



VIII. ANEXOS .....	43
ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD.....	43
ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO.....	44
ANEXO 03: ENCUESTA.....	45
ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD .....	47
ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS .....	49
ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS .....	50
ANEXO 07: TURNITIN.....	52

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado “CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO HOTELES EN EL DISTRITO DE ZARUMILLA, 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 hoteles en Zarumilla en la investigación se ha identificado cuatro (04) 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.

Para la caracterización y descripción se utiliza la técnica del PESTEL:

En El Ambito **Político**: *Facilidades Para La Creacion De Negocios: Nos dice* ““El Peruano” que en el, 2017 conforma una empresa, generar, empleo, crear riquezas y portal al desarrollo del pais, (2017). Según la mayoría de disposiciones tiene como objetivo favorecer y formalizar a aquellos sectores de negocios que puedan aportar de manera efectiva a los niveles de crecimiento del peru. Asi tenemos que estas unidades productivas pagaran menos impuestos merced del nuevo regimen MYPE tributario, con lo que se promovera a los pequeños negocios que consideraban costoso el pago de impuestos, pero que ahora tributaran solo el 10% del impuesto a la renta. De igual manera, el ejecutivo ha garantizado la continuidad de las actividades e inversiones minera en un marco de

seguridad jurídica simplificaciones administrativa, la promoción de la inversión del sistema financiero nacional de empresa bancaria reconocidas como identidades de primer nivel. (*Diario El Peruano, 2017*)

*Estabilidad Político:* Además constituye elemento indispensable para lograr el crecimiento económico y la atracción de inversión privada necesarios para seguir luchando contra la pobreza e impulsar la generación de oportunidades para todos los peruanos", resaltó. En ese sentido, en esta coyuntura, invocaron a las fuerzas políticas a concentrarse en impulsar las reformas legales e institucionales que urgentemente se requieren para acelerar el crecimiento económico, ejecutar mayores niveles de inversión, aumentar nuestros flujos de comercio exterior, así como generar mayores puestos de trabajo, Ante la renuncia del presidente de la República, Pedro Pablo Kuczynski, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú) manifestó su confianza en que el respeto a la Constitución y las leyes permitirán una transición democrática que garantice la estabilidad política que tanto necesita el país. (*Diario La Gestión, 2018*)

*Situación Económica Actual, Gasto Presupuestario:* Además, la asociación de investigación y estudios sociales, Asies, indicó en un informe la ejecución del gasto público al 8 de diciembre alcanzó el 86.23%, 2017. También el análisis de Asies indica que los gastos índice en la prestación eficiente de los servicios a cargo del estado, donde el mayor impacto se ha dado en el área del ministerio de salud, con resultados trágicos inclusive. Se considera muy optimista, principalmente por los montos que se han recaudado en años recientes, que han quedado cortos respecto de su proyección. Esta observación se basa además en que las estimaciones de ingresos tributarios se fundamentaron en un escenario

optimista de crecimiento de la economía a pesar que la economía mundial muestre un crecimiento débil y giro de entorno a bastante incertidumbre por acontecimiento en varias regiones del mundo y la elección y políticas anunciadas.

*(Diario El Siglo, 2017)*

En El Ámbito Social: *Calidad De Vida:* acuerdo a la vigésima edición del Ranking de Calidad de Vida de la consultora Mercer, en comparación al 2017, el estudio de este año muestra que 5 de 10 ciudades sudamericanas han subido al menos un puesto, 2 bajaron sus posiciones y 3 mantienen la misma posición, entre ellas Lima. Se ha avanzado en circulación del dinero y en conectividad vía electrónica y telefónica, pero se ha retrocedido en calidad de vida. es aquella que promueve iguales oportunidades de aprendizaje para todos y todas, pero que a su vez tiene en cuenta las particularidades de cada niño, de su entorno y de su cultura. *(Diario El Comercio, 2017)*

*Nivel Educativo:* Además Los avances en la cobertura de la Educación Básica y la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) demuestran que el Perú ha realizado grandes esfuerzos para universalizar el acceso a la educación. Sin embargo, aún nos enfrentamos a desafíos en materia de logros de aprendizaje integrales y culminación oportuna, particularmente en las zonas más excluidas del país. Es evidente que los progresos en los aprendizajes en primaria son alentadores los últimos años. La proporción de estudiantes de 2º de primaria con logros satisfactorios en matemáticas pasó de 16.8% en 2013 a 34.1% en 2016. En secundaria, el panorama es muy diferente. Por ejemplo, solo 14 de cada 100 estudiantes de secundaria alcanzan un nivel satisfactorio en comprensión lectora.

*(Diario El Peruano, 2018)*

En el ámbito **Tecnológico: Nuevos Productos Y Desarrollo** es un reto en América Latina que plantea momentos claves para aumentar las posibilidades de tener éxito con un producto nuevo 2018. Las mejores ideas de crecimiento, explorar, construir, medir y mejorar propuestas, desarrollar el producto, el empaque, una comunicación eficiente, hasta ejecutar un plan de lanzamiento y optimizar el portafolio y el lanzamiento. Finalmente, la **realidad mixta** será un objetivo de este año. La audiencia ya ha explorado la realidad virtual y la realidad aumentada. Una combinación permitirá a los consumidores participar de una experiencia inmersiva con objetos de los mundos real y digital. (*Diario El Peruano, 2018*)

*Cambio Del Internet:* Además, para el 2020 habrá 25,000 millones de “cosas” conectadas en uso. También calcula 44 zetas bytes de datos digitales para ese año. El **Internet de las Cosas (IoT)** ya es una realidad, pero lo que se ha visto es el comienzo. A ello se suma que hay avances, incluso en el Perú, con miras a la implementación de la tecnología 5G para obtener mayor velocidad de internet, lo que permitirá el desarrollo del IoT. Perú 2018. (*Canales comerciales PeruRetail, 2018*)

En El Ámbito **Ecológico: los recursos naturales ilimitados** nos dice que los peruanos estuvieron muy en contacto con la naturaleza y así conocieron lo que esta les podía brindar; fuentes de alimentación y fibras, como los animales, que aprendieron a cazar y domesticar; fuentes de medicinas, alimentos y tintes, como las plantas, con las que experimentaron para cultivar; minerales como la plata y el estaño, que extrajeron y malearon para elaborar herramientas, instrumentos quirúrgicos y piezas de arte. (*Minagri.gob Perú, 2018*)

*Legislación Sobre Los Reciclaje De Residuos:* Además la legislación sobre los reciclajes de residuos permite aprovechar un residuo mediante un proceso de transformación que lo convierte en materia prima para la fabricación de nuevos productos, lo cual constituye al reciclaje como una forma de darle valor a los residuos sólidos generados en las actividades productivas y de consumo Perú 2018. Asimismo, con el objetivo de minimizar y regular el uso del plástico en el Perú, el Minam presentó al Congreso de la República una iniciativa legislativa, la cual viene siendo discutida en la Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afro peruanos, Ambiente y Ecología, junto a otras propuestas legislativas. *(Novedades Perú, 2018)*

Se formuló la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro hoteles en el distrito de Zarumilla, 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 hoteles en el distrito de Zarumilla, año 2019. Y objetivos específicos: Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hoteles en el distrito de Zarumilla, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hoteles en el distrito de Zarumilla, 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 Zarumilla 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 detención de datos cuantitativas que determinan las características sin vulneración alguna y se recoja los datos en un solo momento en este caso hoteles del distrito de Zarumilla. *(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**

Valverde (2017) en su investigación *“Plan de Promoción Turística Para El Incremento De La Afluencia De Turistas en el Refugio De Vida Silvestre Laquipampa – Incahuasi”*. Su investigación tiene como propósito determinar un Plan promoción turística para el incremento de la afluencia de turistas en el Refugio De Vida Silvestre Laquipampa, con un diseño de investigación no experimental, una población de 50 usuarios. utilizando como instrumento de recolección de datos entrevista y encuesta. Concluyo que se determina que el Plan de Promoción Turística contribuirá a aumentar la afluencia de turistas del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

Barrientos (2017) en su investigación *“Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María”* la investigación tiene como propósito determinar la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico, con un tipo de investigación proyectiva, con una población de tantas personas; utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, concluyo que se construyó un manual de calidad de servicio interno de mejora continua con procedimientos específicos y necesarios para que los colaboradores desarrollen su gestión diaria, y los oriente a ejecutar sus actividades enfocadas en la consecución de los objetivos del hotel.

García y Silva (2016) en su investigación *“Promoción Turística y Desarrollo del Turismo en la comunidad de Padre Cocha”*. Su investigación tiene como propósito determinar la promoción turística en base a su dimensión publicidad de la comunidad de Padre Cocha, distrito de Punchana, con un diseño



de investigación descriptiva y correlacional, una población de 320 turistas. Utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta. Concluyo que La Promoción turística influye en el desarrollo turístico de la comunidad de Padre Cocha al 95% de confianza.

Ballón (2016) en su investigación *“Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay”* su investigación tiene como propósito determinar la calidad de servicio que influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, con un diseño de investigación no experimental; una población de 431 turistas; utilizando como instrumentó de recolección de datos el cuestionario, concluyo que si la mayor influencia tuvo en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, después le siguió la “capacidad de respuesta” y finalmente “elementos tangibles”. Así también se verificaron las hipótesis con el análisis de regresión múltiple y se afirmaron que el elemento tangible tiene un nivel de significancia menor a 5% y la capacidad de respuesta con 5% de significancia.

Cahuaya y Ñahuincopa (2016) en su investigación *“Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la hacienda en la provincia de Angares”* su investigación tiene como propósito determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel La Hacienda en la provincia de Angares, con un tipo de investigación cualitativa, del nivel de investigación Descriptivo-Correlacional; una población de 66 personas; utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, concluyo que la calidad de servicio influye significativamente a los cliente del hotel la

hacienda.

Según Coronel (2016) en su investigación "*Calidad de servicio y Grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut de la ciudad de Lima*". Su investigación tiene como propósito determinar Calidad de servicio y Grado de satisfacción del cliente, con un diseño de investigación descriptiva, una población de 138 clientes, utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta, concluyo que si existe relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima.

Ramírez (2016) en su investigación "*Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas*". Su investigación tiene como propósito determinar relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, una población de 120 usuarios, utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta, concluyo que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Arboleda (2015) en su investigación "*Promoción Turística y la Revalorización del Pensamiento Montalvino en la Casa y Mausoleo de Juan Montalvo de la Ciudad de Ambato*". Su investigación tiene como propósito determinar la importancia de la Promoción Turística y el nivel de incidencia que ha afectado en la Revalorización del Pensamiento Montalvino en la Casa y

Mausoleo de Juan Montalvo de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. con un diseño de investigación no experimental, una población de 9 personas. Utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta. Concluyo que la sTurística para Valorizar el Pensamiento Montalvino de la Casa y Mausoleo de Juan Montalvo de la ciudad de Ambato, con la finalidad de incrementar la carga turística. Que la forma de promocionar la Casa y Mausoleo de Juan Montalvo, no satisface las exigencias del turista actual.

Carrión (2015) en su investigación *“Redes sociales y la promoción de hoteles en el distrito de Andahuaylas”* Su investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre las redes sociales y la promoción de hoteles, con un diseño de investigación descriptiva, una población de personas, utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta y cuestionario, concluyo que si existe una relación positiva demostrando que si los hoteles hacen uso adecuado y constante de las redes sociales en la promoción de éstos, estarían generando más ingresos al captar más clientes.

Según Vásquez (2014) en su investigación *“Calidad de los servicios brindados por un hotel tres estrellas, desde la perspectiva del cliente”* la investigación tiene como propósito determinar el nivel de calidad de los servicios del hotel tres estrellas, con un tipo de investigación cuantitativa descriptiva, con una población de 70 personas; utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, concluyo que la mayoría de huéspedes perciben un alto nivel de calidad del hotel en estudio.

Pérez (2014) en su investigación *“Calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre*

SAC". Su investigación tiene como propósito determinar Calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros, con un diseño de investigación no experimental, una población de usuarios, utilizando como instrumento de recolección de dato la encuesta, concluyo que se determina que el restaurante viene brindando un buen servicio al cliente lo cual hizo posible que incrementara monetariamente sus ingresos logrando así seguir perfeccionándose.

## **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 trabajar 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. HOTELES

Dicho por *Catarina (s.f.)* define como *“establecimiento comercial que proporciona alojamiento temporal al viajero. Usualmente ofrece también alimentos y en algunos entretenimiento y servicios personales”*, pero *Lundberg (1986)*, en su obra *Organización y Administración de Hoteles y Restaurantes*, lo definió de un modo más romántico: *“El hotel es un lugar de excitación desesperanza, un lugar de diversión o donde uno puede encontrarse prisionero entre cuatro paredes; un lugar de grandes banquetes o de gran soledad”* en cualquier caso, lo que queda claro es que un hotel no vende bienes tangibles si no servicios y por ello el turismo y la hotelería han sido llamados industrias sin chimeneas.

También *Martínez (2010)* define al hotel como un *“establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros. El término proviene del vocablo francés hotel referencia a una casa adosada o próxima; además un hotel es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicios de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos”*

### **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 los hoteles del distrito de Zarumilla”

**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
COSTA MANGLAR	1
LA HABANA	1
PASIONES	1
BOULEVAR	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 los hoteles en el distrito de Zarumilla.

##### **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:

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

$$e^2$$

**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:

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

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

$$n = \underline{0.67650}$$

$$0.01$$

$$n = 67.65$$

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

La muestra asciende a 68 clientes para la variable calidad de servicio en los hoteles del distrito de Zarumilla, 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 los hoteles del distrito de Zarumilla, 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 hoteles en el distrito de Zarumilla, 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 LOS HOTELES DEL DSITRITO DE ZARUMILLA.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro hoteles en el distrito de Zarumilla, año 2019.</li> </ul>		
	<b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b>		
	Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hoteles en el distrito de Zarumilla, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hoteles en el distrito de Zarumilla, 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

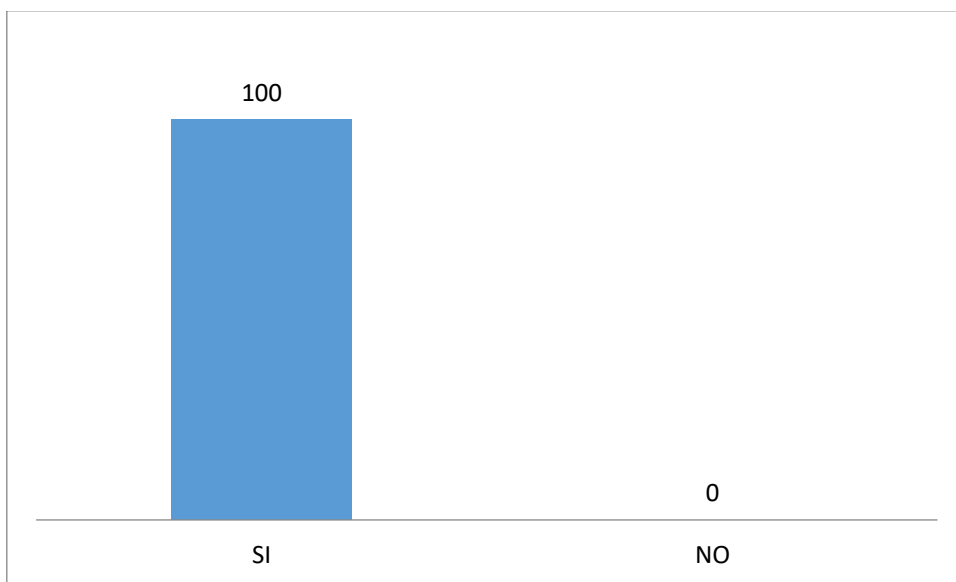
## V. RESULTADOS

### 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 los hoteles, 2019.



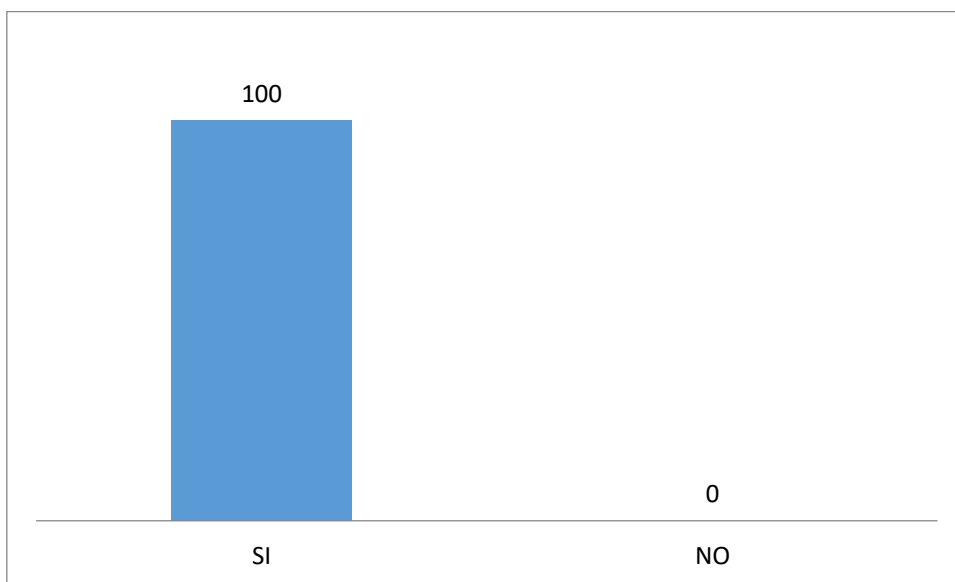
**FUENTE:** Elaboración propia.



**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 los hoteles, 2019.

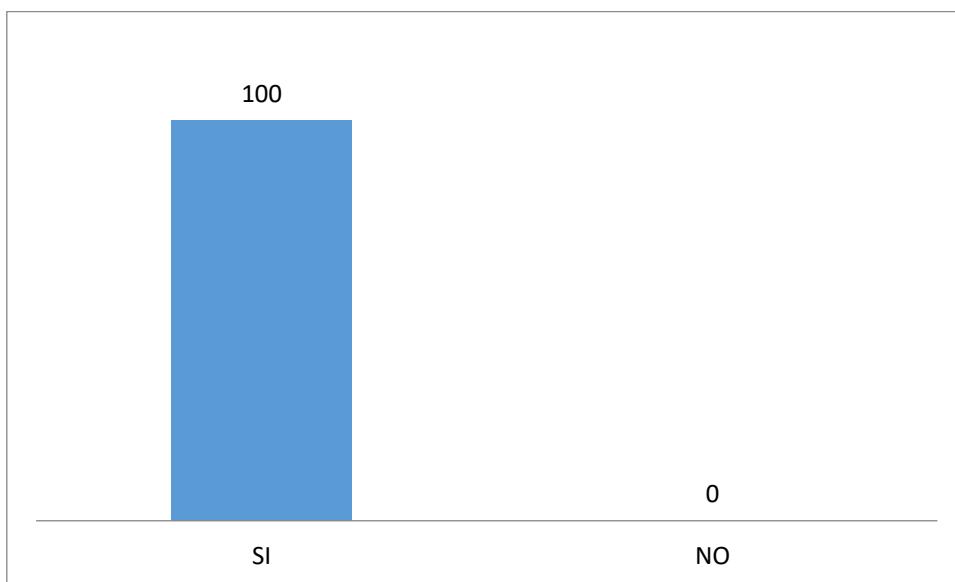


**FUENTE:** Elaboración propia.

**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 los hoteles, 2019.

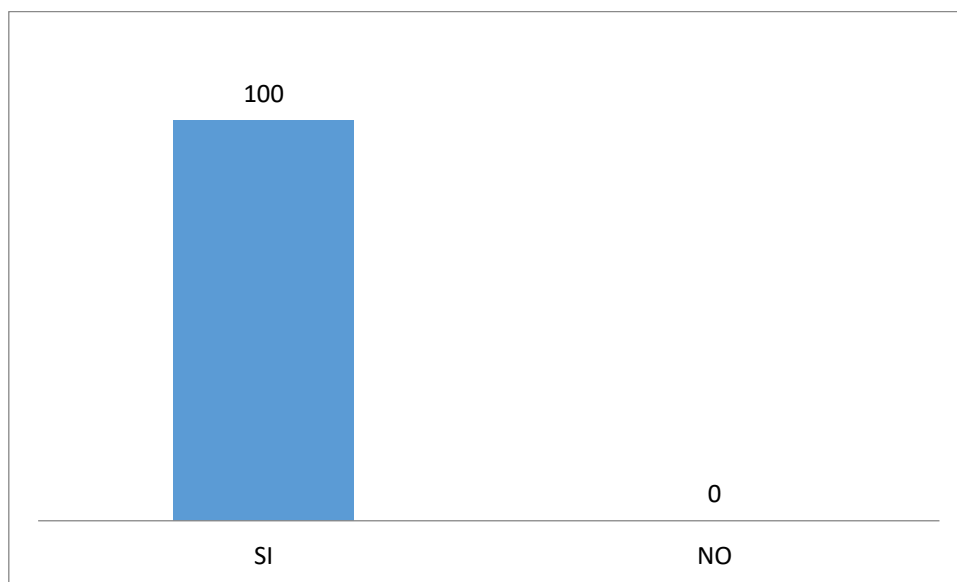


**FUENTE:** Elaboración propia.

**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	68	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de los hoteles, 2019.

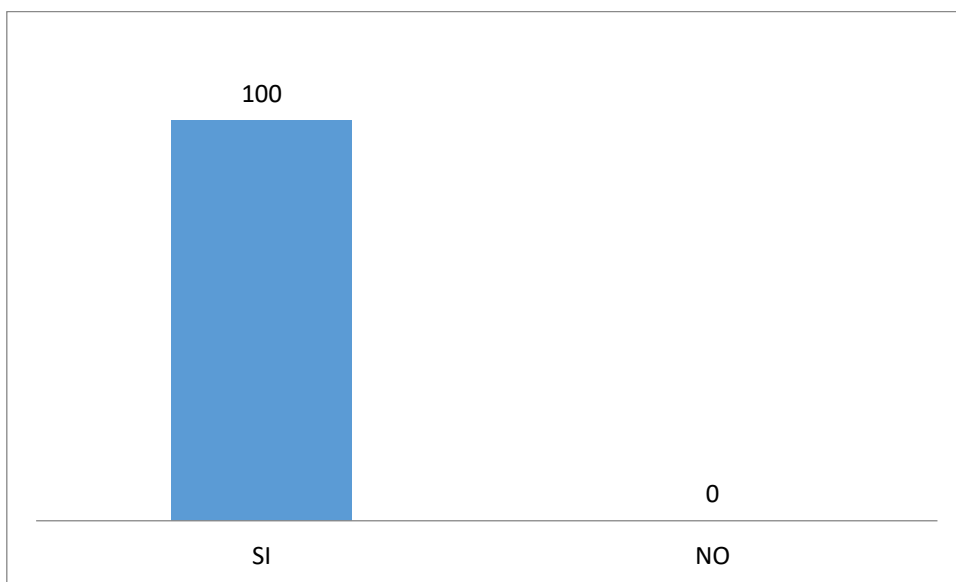


**FUENTE:** Elaboración propia.

**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	68	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de los hoteles, 2019.

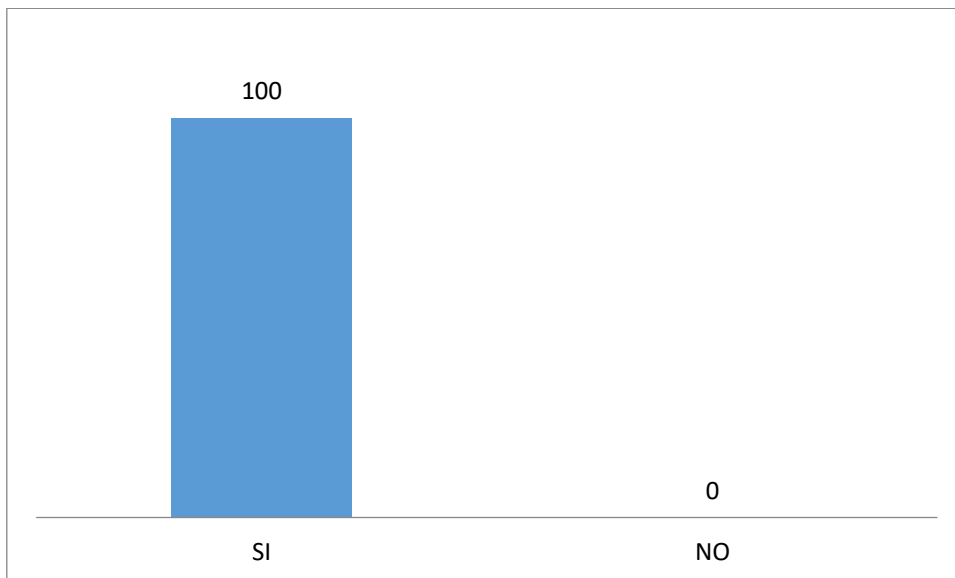


**FUENTE:** Elaboración propia.

**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>

de los hoteles Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

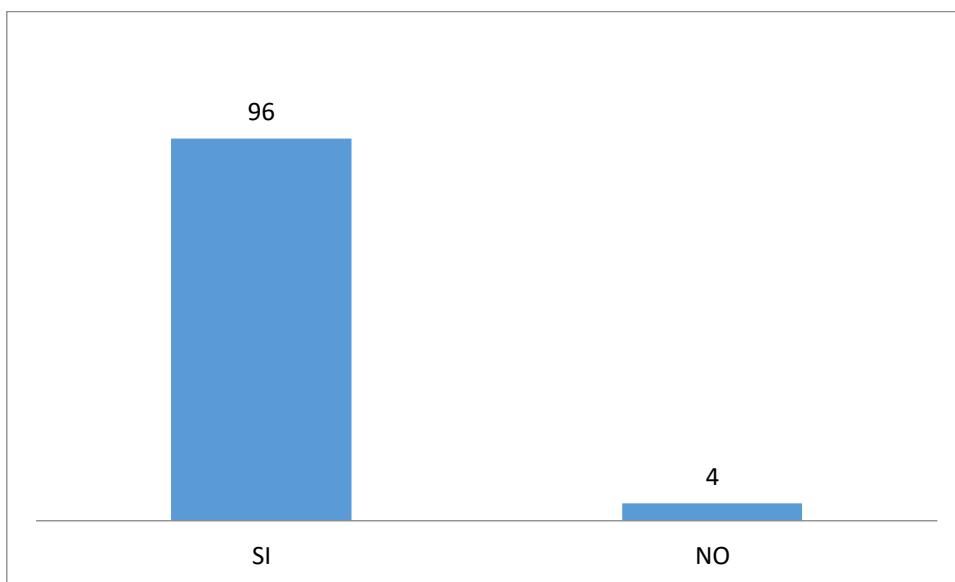


**FUENTE:** Elaboración propia.

**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	65	96
NO	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de los hoteles, 2019.

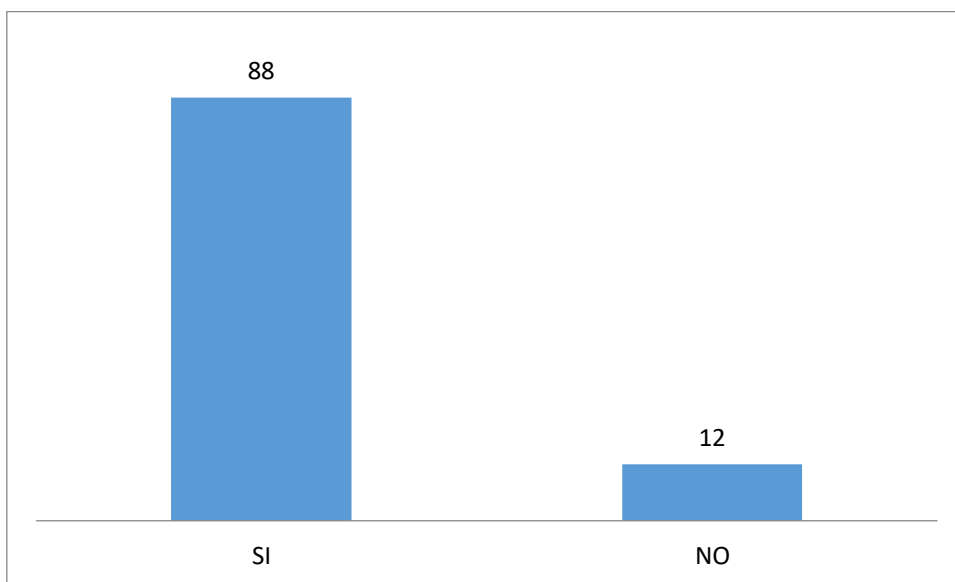


**FUENTE:** Elaboración propia.

**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	60	88
NO	8	12
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de los hoteles, 2019.

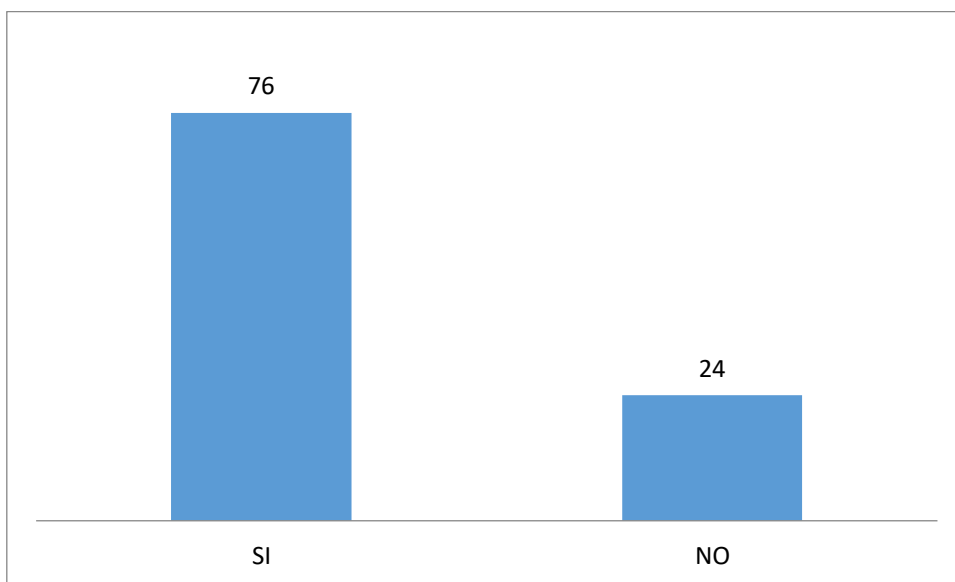


**FUENTE:** Elaboración propia.

**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	52	76
NO	16	24
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de los hoteles, 2019.



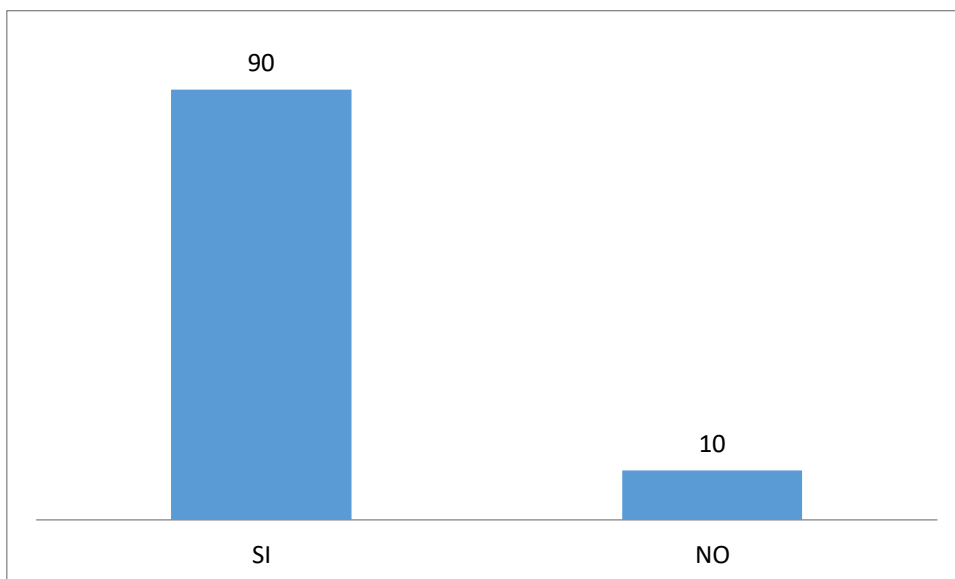
**FUENTE:** Elaboración propia.



**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	61	90
NO	7	10
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes de los hoteles, 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 los hoteles en el distrito de Zarumilla 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 los hoteles en el distrito de Zarumilla 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 los hoteles en el distrito de Zarumilla 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 100% (68) clientes que visitan los hoteles en el distrito de Zarumilla consideran que el personal

soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes y el 0% (0) 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 100% (68) clientes que visitan los hoteles en el distrito de Zarumilla consideran que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa y el 0% (0) 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 los hoteles en el distrito de Zarumilla 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 96% (65) clientes que visitan los hoteles en el distrito de Zarumilla consideran que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente y el 4% (3) 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 88% (60) clientes que visitan los hoteles en el distrito de Zarumilla consideran que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes y el 12% (8) 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 76% (52) clientes que visitan los hoteles en el distrito de Zarumilla consideran que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa y el 24% (16) 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 90% (61) clientes que visitan los hoteles en el distrito de Zarumilla 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 10% (7) 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 huéspedes sienten que cumple con sus necesidades logrando satisfacerlas cada una de ellas, siendo un aspecto fundamental las habitaciones totalmente acondicionadas con televisor con cable, agua fría y caliente, camas Queen Side, toallas blancas, cochera entre otros aspectos importantes, por lo tanto los servicios que ofrecen están acorde con la calidad de servicio que el huésped necesita, presentando un alto nivel de participación de los trabajadores y los huéspedes, cabe indicar que ante cualquier obstáculo presentado el personal de recepción y mantenimiento resuelve cada uno de los percances de manera inmediata, es preciso manifestar que se brinda una total orientación proporcionando así la obtención de resultados positivos para los hoteles .

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

- Se identificó que las características específicas que los huéspedes considera que existe un alto compromiso e integridad representada por la formalidad de los servicios y el cumplimiento de las funciones logrando una penetración seria frente a los huéspedes, existe además personal activo y dinámico en materia de calidad de servicio, existe una disposición natural media de asumir nuevos retos por parte de los trabajadores, pero es necesario manifestar que existe un ambiente favorable y por ende la calidad de servicio que se ofrece a

los clientes es positivo manifestado por el optimismo, las eficientes habilidades y capacidades para satisfacer a los clientes.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arboleda (2015) en su investigación *“Promoción Turística y la Revalorización del Pensamiento Montalvino en la Casa y Mausoleo de Juan Montalvo de la Ciudad de Ambato”*.
- Ballón (2016) en su investigación *“Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay”*
- Barrientos (2017) en su investigación *“Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María”*
- Cahuaya y Ñahuincopa (2016) en su investigación *“Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la hacienda en la provincia de Angares”*
- Canales comerciales Perú Retail (2018). *La implementación de la tecnología 5G para obtener mayor velocidad de internet*. Recuperado en: <https://www.peru-retail.com/america-latina-fabricantes-nuevos-productos/>
- Carrión (2015) en su investigación *“Redes sociales y la promoción de hoteles en el distrito de Andahuaylas”*
- Celsa.com (2018) *Presenta un mejor panorama para la inversión en infraestructura en el Perú*. Recuperado de: <https://www.cesla.com/detalle-noticias-de-peru.php?Id=4523>.
- Chang Figueroa Juan José (2017) en su investigación *“Relación entre la publicidad y posición Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de abarrotes (Pág. 144) Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*.
- De Carpio Bernardo (2017) en su investigación *“Relación entre la la publicidad posición Mejora del proceso de atención al cliente y calidad del producto (Pág. 43) Universidad Alas Peruanas Facultad de Administración*.
- Diario El Comercio (2017) *5 de 10 ciudades sudamericanas han subido al menos un puesto, 2 bajaron sus posiciones y 3 mantienen la misma posición*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/mundo/actualidad/ranking-11-mejores-ciudades-vivir->



sudamerica-noticia-507391.

Diario El Comercio (2018). El diario el comercio que en el 2002 se creó el ministerio de comercio exterior y turismo Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/desafios-politica-comercial-peru-noticia-486268>.

Diario El Peruano (2018). *América Latina que plantea momentos claves para aumentar las posibilidades de tener éxito con un producto nuevo*. Recuperado en: <https://elperuano.pe/noticia-estas-son-tendencias-tecnologicas-marcaran-2018-62824.aspx>.

Diario El Peruano (2018). *El Perú ha realizado grandes esfuerzos para universalizar el acceso a la educación*. Recuperado en: <https://elperuano.pe/noticia-avances-y-desafios-la-educacion-68244.aspx>.

Diario La Gestión (2018). *La inflación debería aumentar en tanto una demanda interna más fuerte eleva los precios*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/tipo-cambio-dolar-cerraria-2018-s-3-24-latinfocus-consensus-forecast-235804>.

Diario Peru21 (2018) *Definido como aquellos que trabajan, pero reciben un sueldo menor que un ingreso mínimo referencial*. Recuperado en: <https://peru21.pe/opinion/opina21-carlos-parodi/subempleo-desempleo-peru-399333>.

El Insignia (2017) *“La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas”* Recuperado de: <https://blog.elinsignia.com/2017/10/31/importancia-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>.

García Garrido Liz Caro (2017) en su investigación *“Relación entre calidad de servicio y posición en los servicios de la Municipalidad de Mala Catán San Marcos”* (Pág. 74) Universidad Nacional de Trujillo Facultad De Ciencias Económicas.

García y Silva (2016) en su investigación *“Promoción Turística y Desarrollo del Turismo en la comunidad de Padre Cocha”*

Garrigues (2018). *Proporcionen información determinante para detectar, investigar y sancionar infracciones sujetas a la prohibición absoluta*. Recuperado en: [http://www.garrigues.com/es\\_ES/noticia/principales-modificaciones-la-ley-de-](http://www.garrigues.com/es_ES/noticia/principales-modificaciones-la-ley-de-)

competencia-de-Perú.

IEP Instituto De Estudios Peruanos (2016). *Los peruanos creen que la corrupción está generalizada pero que no los afecta directamente*. Recuperado de: <https://iep.org.pe/noticias/peruanos-creen-que-la-corrupcion-esta-generalizada-pero-que-no-los-afecta-directamente/>.

Martinez Zena, Ruth Marisel (2013) “*Servicio de Hotelería*” (Pág. 17) Recuperado de: <http://www.utic.edu.py/v6/investigacion/attachments/article/74/tesis%20completa.pdf>

Minagri.gob Perú (2018) *Los peruanos estuvieron muy en contacto con la naturaleza y así conocieron lo que esta les podía brindar*. Recuperado en: [:http://minagri.gob.pe/portal/58-sector-agrario/sector-agrario/287](http://minagri.gob.pe/portal/58-sector-agrario/sector-agrario/287) recursos naturales.

Novedades Perú (2018) *Permite aprovechar un residuo mediante un proceso de transformación que lo convierte en materia prima*. Recuperado en: <http://sinia.minam.gob.pe/novedades/peru-solo-se-recicla-19-total-residuos-solidos-reaprovecharles>.

Ramírez (2016) en su investigación “*Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas*”.

Ruvalcaba Galicia Hilda Elizabeth (s.f.) En su investigación “*la mercadotecnia en tiendas de abarrotes como herramienta de supervivencia contra tiendas de conveniencia*”. (Pág. 89) Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas.

Salinas Ramos Yuan Zulay (2017) en su investigación “*Relación entre la calidad de servicio, posición Herramientas de la calidad digital como estrategia de adaptación frente a las nuevas perturbaciones del mercado para las Microempresas*” (Pág. 96) Universidad Cesar Vallejo Facultad de Administración.

Según Coronel (2016) en su investigación “*Calidad de servicio y Grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut de la ciudad de Lima*”.

Valverde (2017) en su investigación “*Plan de Promoción Turística Para El Incremento De*

*La Afluencia De Turistas en el Refugio De Vida Silvestre Laquipampa – Incahuasi”.*

Vásquez (2014) en su investigación *“Calidad de los servicios brindados por un hotel tres estrellas, desde la perspectiva del cliente”*

Villa Panesso Andrés Felipe (2018) En su investigación *“Relación entre la calidad de servicio y su posición en la organización como factor crítico de los procesos de calidad.”* (Pág. 56) Universidad Rafael Landívar. Facultad Ciencias Económicas Empresariales.

## 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 plagió</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 HOTELES EN EL DISTRITO DE ZARUMILLA, 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 DTI'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 Guivera  
CLAD N° 08720  
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		
		SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	SI	NO	TOTAL
<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	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
9	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
10	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	SI	65	65	68	96	100
		NO	3	3		4	
11	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	SI	60	60	68	88	100
		NO	8	8		12	
12	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	SI	52	52	68	76	100
		NO	16	16		24	
13	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	SI	61	61	68	90	100
		NO	7	7		10	

## ANEXO 07: TURNITIN

### TURNITIN - EDGM

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

<b>13%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>13%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>elperuano.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.neumann.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>s21.gt</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>

---

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 4%