



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA**  
**RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS**  
**EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA**  
**RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

ORE MENESES, LUZ ELIANA

**ORCID:** 0000-0002-2024-4972

**ASESOR**

LLANCCE ATAO, FREDY RUBEN

**ORCID:** 0000-0002-1414-2849

**AYACUCHO – PERÚ**

**2022**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA**  
**RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS**  
**EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA**  
**RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

ORE MENESES, LUZ ELIANA

**ORCID:** 0000-0002-2024-4972

**ASESOR**

LLANCCE ATAO, FREDY RUBEN

**ORCID:** 0000-0002-1414-2849

**AYACUCHO – PERÚ**

**2022**

**1. TITULO DE LA TESIS**

Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – Ayacucho, 2021.

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA:**

Ore Meneses, Luz Eliana

ORCID: 0000-0002-2024-4972

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

### **ASESOR:**

Llancce Atao, Fredy Rubén

ORCID: 0000-0002-1414-2849

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería  
Escuela Profesional de Contabilidad, Ayacucho, Perú.

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

Código ORCID N° 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

Código ORCID N° 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

Código ORCID N° 0000-0001-6732-7890

### 3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón  
Código ORCID N° 0000-0003-3776-2490  
PRESIDENTE

---

Mgr. Juan Marco Baila Gemín  
Código ORCID N° 0000-0002-0762-4057  
MIEMBRO

---

Mgr. Nidia Erlinda Yepez Pretel  
Código ORCID N° 0000-0001-6732-7890  
MIEMBRO

---

Dr. Fredy Rubén Llancce Atao  
Código ORCID N° 0000-0002-1414-2849  
ASESOR

#### **4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA**

##### **AGRADECIMIENTO**

Primero, quiero agradecer a Dios porque nos da la sabiduría, la inteligencia y la fortaleza para poder realizar todas nuestras labores, también, agradecer el apoyo de mi familia que siempre está conmigo en todo momento de mi vida.

Por último, mis agradecimientos también van para todas las personas que me brindaron su apoyo incondicional, tiempo e información para el logro de mis objetivos en la realización de mi trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Por los triunfos y los momentos difíciles que me ha enseñado a valorarlo cada día más.

A mi mamá quien me brindó su apoyo incondicional para poder conseguir mis objetivos profesionales.

## 5. RESUMEN Y ABSTRACT

El informe tuvo como **planteamiento** de problema ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021? Asimismo, como **objetivo** general Determinar la Calidad de Servicio y su Relación con la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021. Así mismo, La **metodología** que se empleo fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo. Obteniéndose como **resultado:** que las micro y pequeñas empresas del sector hotelero se basa que la calidad de servicio es necesario ya que se centra en la atención al cliente, ya que cuando el cliente está satisfecho hay mejor resultados dentro y fuera de la empresa, es importante por lo que se puede deducir si hay una buena oh mala infraestructura y la insatisfacción o satisfacción que la misma representa para los clientes. Finalmente se concluye que la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

**Palabras Claves: Calidad de Servicio, Rentabilidad y MYPE**



## **ABSTRACT**

The report had as a problem statement: How is the quality of service and the profitability of micro and small companies in Peru related: Case of Hospedaje La Reserva INN S.R.L - Ayacucho, 2021? Likewise, as a general objective, to determine the Quality of Service and its Relationship with the Profitability of Micro and Small Companies in Perú: Case of Hospedaje La Reserva INN S.R.L - Ayacucho, 2021. Likewise, the methodology used was qualitative and level descriptive. Obtaining as a result: that the micro and small companies in the hotel sector are based on the fact that the quality of service is necessary since it focuses on customer service, since when the client is satisfied there are better results inside and outside the company, it is important for what can be deduced if there is a good or bad infrastructure and the dissatisfaction or satisfaction that it represents for customers. Finally, it is concluded that the quality of service in micro and small companies reveals that the company offers a good service, moderately attends to the needs of its clients, however, it can improve the provision of its service to anticipate the requirement and thus exceed expectations. of the client, while the company offers a better service, the income will increase, improving its economic results.

**Keywords: Service Quality, Profitability and MYPE**

## 6. CONTENIDO

1.	Título de la tesis.....	iii
2.	Equipo de trabajo.....	iv
3.	Hoja de firma del jurado y asesor.....	v
4.	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	vi
5.	Resumen y abstract.....	viii
6.	Contenido.....	x
7.	Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xi
I.	Introducción.....	12
II.	Revisión de literatura.....	15
	2.1. Antecedentes.....	15
	2.2. Bases teóricas de la investigación.....	26
III.	Hipótesis.....	40
IV.	Metodología.....	41
	4.1. Diseño de la investigación.....	41
	4.2. Poblacion y muestra.....	43
	4.3. Definición y operacionalización de variables.....	45
	4.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos.....	47
	4.5. Plan de análisis.....	48
	4.6. Matriz de consistencia.....	50
	4.7. Principios éticos.....	51
V.	Resultados.....	52
	5.1. Resultados.....	52
	5.2. Análisis de resultados.....	65
VI.	Conclusiones.....	68
	Aspectos complementarios.....	70
	Recomendaciones.....	70
	Referencias bibliográficas.....	71
	Anexos.....	79

**7. Índice de gráficos, tablas y cuadros**

<b>Tabla 1 Objetivo específico 01 .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 2. Objetivo específico 02 .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 3. Objetivo específico 03 .....</b>	<b>59</b>

## I. INTRODUCCIÓN

En este estudio, el enfoque fue examinar la calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021. En el país y la internacionalización, como una de las grandes fuerzas en la economía global, impulsando mejores servicios y el crecimiento de las ganancias observado en los países en desarrollo, es imperativo que se resuelva el problema del servicio al cliente deficiente y se vea los beneficios.

Tal como indica (Comexperu, 2020), las importancias de las micro y pequeñas empresas en la economía latinoamericana como fuente de empleo y estructura empresarial han sido analizada en diversos estudios a lo largo de los años. Estos trabajos enfatizan la necesidad de encontrar fuentes alternativas de lucro, que permitan su formalización y desarrollo. A su vez, la rentabilidad en las MYPEs se encarga de medir la efectividad de la gestión de una organización, la cual se puede ver a través de las ganancias obtenidas por las ventas en un determinado período de tiempo y las inversiones, además de medir las categorías y la frecuencia con la que se muestran estos rendimientos.

En el distrito de Ayacucho, capital histórico de la provincia de Huamanga, uno de los problemas que se registra de forma anual es que existen una gran cantidad de hospedajes los cuales presentan el mismo servicio para la población, lo cual siempre se mantiene de manera tradicional debido a que muchos de ellos cuentan con un personal aburrido, en su mayoría jóvenes que hacen trabajos extras para poder solventar sus estudios o ganarse la vida, a ello se puede agregar la mala atención de los que deben de velar por dejar una buena experiencia en los clientes, de igual forma cuando hablamos de

poder recomendar un determinado hospedaje no se puede distinguir uno de otro debido a la falta de un valor agregado; Asimismo para poder inmiscuirse en la obtención de datos para determinar la rentabilidad, se necesita saber los recursos financieros que maneja los hospedajes desde su financiamiento hasta la inversión que realizan. (Escalante, 2018)

Asimismo, como **objetivo general:** Determinar la Calidad de Servicio y su Relación con la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021. Para responder el objetivo general planteamos los siguientes **objetivos específicos:**

1. Describir la calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú.
2. Describir la calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021.
3. Elaborar un análisis comparativo de la calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021

Se **justifica** porque es importante establecer la relación entre la calidad percibida y el cliente ya que sus resultados indicarán cambios en el uso y manejo de los estándares de calidad. La calidad del servicio hotelero conduce a una mejor percepción del cliente en el hotel. Asimismo, este estudio es importante porque servirá de base para otros estudios similares en otros sectores manufactureros y de servicios en las regiones de Ayacucho y Perú. La **metodología** que se empleo fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo.

Obteniéndose como **resultado:** que las micro y pequeñas empresas del sector hotelero se basa que la calidad de servicio es necesario ya que se centra en la atención al cliente, de la misma forma cuando el cliente está satisfecho hay mejor resultados dentro y fuera de la empresa, es importante por lo que se puede deducir si hay una buena oh mala infraestructura y la insatisfacción o satisfacción que la misma representa para los clientes, la obtención al cliente tiene que ser factible ya con amabilidad, buena atención a las necesidades del consumidor, fundamentan los criterios necesarios para construir estrategias que pueden mejorar la calidad de servicio y no solo eso también tener mayores ventajas en lado laboral, el desempeño laboral los trabajadores calificados que son comprometidos con el trabajo y son eficientes. Con la rentabilidad se realizó generar técnicas e instrumentos logrando tener metas y objetivos a un futuro como también en el presente, es importante la rentabilidad para una adecuada calidad de servicio al cliente y obtener mejor resultados empresarialmente y económicamente, obtener ventas si le ha dado resultados favorables para su negocio ya que generan rentabilidad durante un periodo determinado ya sea mensualmente oh anualmente, por lo que sí coinciden.

El trabajo concluye señalando que la calidad de servicio en la entidad se da a través de un buen servicio, atención recurrente sobre las necesidades de sus clientes, sin embargo, estas se pueden mejorar para sobresalir de la competencia y de esa forma superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán, mejorando sus resultados económicos, logrando los objetivos propuestos, debido a la incidencia en la rentabilidad de la empresa y de esa forma invertir las ganancias en búsqueda de mejores resultados.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales:

(Padilla, 2019) **En su tesis denominado:** Costos por Alojamiento y la Rentabilidad en el Hotel Salinas Costa Azul, Cantón Salinas, Año 2018. Cuyo **objetivo general** Aplicar un sistema de costos por órdenes de servicios, mediante la distribución de los elementos de costo para la determinación de la rentabilidad en el Hotel Salinas Costa Azul. **Metodología:** La investigación es cualitativa de tipo descriptiva. **Se concluye** que en la presente investigación se identifica que la empresa no reconoce correctamente los elementos del costo esto se debe a que no se aplica ningún método o modelo de costeo por la omisión por parte de la gerencia al no aplicar un mejor sistema que regule de manera eficiente la materia prima, la mano de obra y los costos indirectos de fabricación. De igual manera se visualizó que el hotel asigna en su totalidad como costos a las compras relacionadas con el ejercicio fiscal y por consiguiente los demás cargos son atribuidos al gasto demostrando que no se está utilizando ningún tipo de modelo de costo. La información financiera presentada por la entidad no sustenta la capacidad lucrativa que debería poseer un negocio debidamente establecido, el cual es provocado por los elevados montos de los costos y gastos visibles en el estado de resultado presentado por la administración del hotel donde reflejan una pérdida notoria por las deducciones altas encontradas al término del ejercicio fiscal.

(Bustillos, 2021) **En su tesis denominado:** Análisis del manejo promocional en línea para incrementar la rentabilidad de los pequeños hoteles de Salinas, Provincia de

Santa Elena. Cuyo **objetivo general:** Analizar la influencia del manejo promocional en línea con el fin de mejorar la rentabilidad de los hoteles pequeños de Salinas.

**Metodología:** El presente trabajo de investigación utiliza un enfoque Mixto. Se emplea el enfoque cualitativo. Se **concluye** que en la presente investigación que el manejo promocional en línea es un factor determinante para la atracción de los clientes en los hoteles de Salinas, debido a que las personas utilizan en su diario vivir las redes sociales como el Facebook e Instagram, donde aparecen ofertas de estos negocios a los cuales puede acudir. Conforme a lo planteado en el trabajo de investigación, las teorías de estudios se adecúan a la importancia, conocer lo que implica la estrategia en línea y las promociones en línea son indispensables para la comprensión lectora y poder realizar los análisis respectivos. Las características del plan de manejo promocional de los hoteles, está basada en el contenido de sus ofertas en redes sociales, es decir, la decoración, el tiempo de uso que utilizan en redes para publicaciones, la frecuencia de sus ofertas. Debido a la implementación del uso de redes sociales, el incremento de clientes en los pequeños hoteles ha sido importante; sin embargo, se requiere mayor inversión en promoción en línea para mejorar la rentabilidad de los negocios. Considerando que el sector turístico es estacional y que existe alta competitividad de los hoteles radica la importancia en la inversión y uso adecuado de estrategias promocionales que permitan la captación de mayores clientes para el crecimiento de los negocios.

(Rivera, 2019) Es su tesis denominado: “**La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador**” cuyo **objetivo general:** Evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico Servqual a fin de identificar la



satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. **Diseño de investigación:** Este estudio se ha diseñado de manera que sea una investigación no experimental transversal, ya que se trata de aquella que se ejecuta sin afectar las variables a estudiar, puesto que se concentra en describir y analizar las problemáticas de la investigación. Llego a las **conclusiones:** Esta investigación tuvo como propósito evaluar la calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador, aplicando el modelo teórico SERVQUAL, cuya herramienta estadística confiable permitió conocer las diferencias que existen entre las percepciones y expectativas de la calidad del servicio de la empresa estudiada y la insatisfacción que la misma representa para los clientes. Además, permitió conocer con exactitud qué es lo que realmente esperan los clientes al momento de contratar los servicios, y que es lo que la empresa está haciendo a fin de mejorar la experiencia de la calidad del servicio. Por otro lado, las dimensiones de seguridad -0.35 y empatía -0.05 muestran valores, para los cuales se establecieron estrategias de mejora a fin de minimizar esta insatisfacción detectada; por otro lado, se hace necesario resaltar que los hallazgos más representativos se encuentran en las dimensiones de fiabilidad con un promedio percepción de 4.32 sobre una expectativa 6.29 es decir que tiene una brecha altamente representativa de -1.97, para lo cual se establecieron estrategias de mejora a fin de minimizar esta dimensión y lograr tener clientes satisfechos durante la contratación de los servicios de Greenandes Ecuador, así mismo la dimensión de capacidad de respuesta cuenta con una brecha -0.99 en los que sus valores negativos son altamente impactantes para la organización. Por otro lado, se realizaron estudios adicionales a fin de facilitar la interpretación de los resultados; En

cuanto al análisis de fiabilidad, los resultados del alfa de cronbach fueron mayores a 0,8 es decir, que los ítems se encuentran relacionados entre sí.

### **2.1.2. Antecedente Nacional**

(Ramos, 2018) **En su tesis denominado:** “Programa de Capacitación en Servicios Hoteleros para Incrementar la Rentabilidad del Hotel El Edén E.I.R.L. Bagua Grande – 2017.” cuyo **objetivo general:** Determinar el efecto del programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la Rentabilidad del Hotel El Edén E.I.R.L. – 2017. **Metodología:** El diseño que se aplicó en la investigación es pre experimental, debido a que se conocerá un antes y un después el comportamiento de la rentabilidad. Se **concluye** que en la presente investigación es evidenciar que la calidad de servicios en el Hotel El Edén E.I.R.L. en el año 2017, fue calificada por los clientes encuestados como inadecuados, ello debido a que presentaba deficiencias en cuanto al personal, infraestructura, entre otros. Los índices de rentabilidad en el Hotel El Edén E.I.R.L. en el año 2017, se pudo observar que presentaban un nivel bajo, debido a que su personal no estaba capacitado para mejorar la calidad de servicio ya que esta influye directamente con la rentabilidad. En vista a lo que se ha observado, se planteó diseñar y aplicar un programa de capacitación en servicios hoteleros dirigido al personal, teniendo en cuentas temas relacionados a la atención al cliente, calidad de servicio y turismo, con el fin de mejorar los índices de rentabilidad. Una vez aplicado el programa de capacitación en servicios hoteleros al personal del Hotel El Edén E.I.R.L., se pudo concluir que ha mejorado la calidad de servicio y su rentabilidad en el año 2018 (primer trimestre), beneficiando directamente a la empresa hotelera. Con la aplicación del programa de capacitación en

servicios hoteleros se pudo evidenciar que causo efecto en los índices de rentabilidad, debido a que sus ingresos rentables aumentaron en el 2018 en comparación con el año anterior.

(Mena & Tocto, 2020) **En su tesis denominado** Propuesta de un sistema de costos A.B.C. para mejorar la rentabilidad en los establecimientos de hospedaje de la región Tumbes 2019. Cuyo **objetivo general:** Proponer un diseño de sistema de costos ABC para mejorar la rentabilidad en los establecimientos de hospedaje de la región Tumbes. **Metodología:** El Diseño de la investigación es No Experimental Cualitativo. Se **concluye** de acuerdo a las encuestas, podemos expresar que no todas las empresas tienen conocimiento de las perspectivas claras del servicio que ofrece el Sistema de costos ABC, sin embargo, en razón a ello, es necesario indicar que la mayoría está de acuerdo en que el entorno productivo ayuda a la toma de decisiones sobre la inversión por lo que hace muy necesario tener en cuenta el sistema. Algunas empresas hoteleras no hacen buen uso de un sistema de costos, por lo que no tienen claro las ventajas competitivas que se ofrecen a fin de lograr una mejor rentabilidad. Es cierto, cuando se habla de crecimiento de trabajo, cabe indicar que se trata de una mayor productividad a fin de aplicar racionalmente los recursos, lo que conlleva a que la empresa mejore su posicionamiento económico en el servicio.

(Díaz & Guerreros, 2017) **En su tesis denominado** Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en la Rentabilidad de la Empresa Hotel Bagua Grande EIRL Bagua Grande, 2016. Cuyo **objetivo general:** Determinar la influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en la Rentabilidad de la Empresa Hotel Bagua Grande EIRL Bagua Grande,

2016. **Metodología:** El tipo de estudio de la investigación es descriptivo Cualitativo. Se **concluye** que la calidad del servicio influye en la rentabilidad de la empresa Hotel Bagua Grande EIRL, de acuerdo al análisis realizado a la información financiera de la empresa y a los datos obtenidos de los clientes encuestados pudiendo incluso mejorar la rentabilidad de la empresa si la gerencia mejora la calidad del servicio brindado. Se concluye que la calidad del servicio al cliente que se brinda en la empresa Hotel Bagua Grande EIRL está en un nivel medio, pudiendo ser mejorada de acuerdo a las expectativas de los accionistas y a las decisiones que la administración, pues aún hay tienen mucho por mejorar en las dimensiones de infraestructura, seguridad, confiabilidad y responsabilidad pues de acuerdo a los resultados determinados en la encuesta aplicada a los clientes casi todas se encuentran ubicadas en las categorías A veces y Casi Siempre. Se concluye del Análisis realizado a los estados financieros que la empresa ha tenido rentabilidad en los años (S/. 80,516.00) y 2016 (S/.166,666.00), representando un incremento de más del 100% de la utilidad de un año a otro, mejorando con este resultado el rendimiento del capital en 7.97%, resultado positivo para las expectativas de los accionistas. Se concluye que de acuerdo a los análisis realizados y a la hipótesis plateada se cumple con lo establecido ella, pues si mejoramos la calidad de servicio al cliente, la empresa va a incrementar su rentabilidad, lo cual será beneficioso para los accionistas, trabajadores y acreedores.

### **2.1.3. Antecedente Local**

(Greisi, 2019) **En su tesis denominado** Financiamiento, Tributación y la Rentabilidad de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios en el Perú Caso:

Hospedaje y Restaurante Santa Rosa E.I.R.L Ayacucho, 2019. Cuyo **objetivo general:** Describir las características del Financiamiento, Tributación y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas, del sector servicios del Perú y de la empresa Hospedaje y Restaurante Santa Rosa E.I.R.L de Ayacucho, 2019. **Metodología:** La metodología de investigación es cualitativo, descriptivo, bibliográfico y documental. Se **concluyó** que las propuestas de mejora para el financiamiento de las Mypes del sector servicios del Perú son las siguientes: según la investigación en el sector servicio de hospedaje recurren a (financiamiento bancario), principalmente al sistema financiero formal (bancos) debido aunque éstas les exigen muchas garantías, pero sin embargo los hospedajes como inmuebles sirven de garantía para cualquier tipo de financiamiento esto le permite tener y acumular experiencia crediticia y ser más formales para proyectos futuros, si el financiamiento recibido es bien utilizado por parte de las Mypes, estas mejorarían sus ingresos y utilidades. E influiría en la rentabilidad de las empresas. Finalmente, los autores estudiados establecen que los créditos obtenidos son de largo plazo y destinados como capital de trabajo y en la ampliación de sus locales. Con respecto a la optimización de la rentabilidad la empresa opto por el financiamiento a largo plazo pensando en una inversión a futuro por la ampliación de sus habitaciones y restaurante, así como la construcción de un piso. Porque para los siguientes años el hospedaje piensa en recategorizarse ya como un hotel de tres estrellas y es con esa mira que está trabajando. El financiamiento solicitado fue a través de una banca privada (banco continental). El financiamiento que recibe por parte del sistema bancario y fue por S/. 600,000.00 son seiscientos mil soles a una tasa de interés anual del 18 %, (1.50% mensual); es decir, pagan

una tasa de interés más baja y así generando la experiencia crediticia para la empresa para posteriores inversiones por parte de la empresa. Las grandes empresas hoteleras que operan en país, prefieren operar como si fueran hospedajes de menor categoría para no pagar impuestos conforme les corresponde, y es una forma clásica de sacarle la vuelta a la ley. “Hay Muchos hoteles de empresas transnacionales registradas en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, no han solicitado la recategorización para evadir pago de impuestos Si bien no están obligados a recategorizarse, pero por un tema de la formalidad de estas empresas, que recaban ganancias por servicio de hospedaje a los turistas, deberían de tributar de acuerdo a sus ganancias. Mi tema de investigación acerca de las Mypes en el rubro hospedajes hace referencia al crecimiento de empresas pequeñas, a través del financiamiento, tributos y rentabilidad. Esta última conclusión deja ideas para posteriores investigaciones acerca de este tema de hospedajes y hoteles en todo el territorio nacional.

(Palomino, 2019) **En su tesis denominado** Financiamiento y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso de la Empresa “Romis” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019. Cuyo **objetivo general:** Determinar y describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “ROMIS” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019. **Metodología:** El diseño que se utilizó en la investigación fue del tipo cualitativo, no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. **Se concluye** que al revisar la literatura pertinente se han encontrado trabajos de investigación donde los autores nacionales, regionales y locales determinan que uno de los principales problemas que enfrentan las micro y pequeñas empresas es el limitado acceso al financiamiento por parte

de las entidades financieras, mostrándose dificultades con los requisitos solicitados, siendo el sistema no bancario las que otorgan con mayor facilidad a la obtención de créditos, esto se debe a que las pequeñas empresas son consideradas como entidades de alto riesgo al no poseer garantías. En el caso específico de la MYPE “ROMIS” E.I.R.L. de la ciudad de Ayacucho; el financiamiento que obtiene es interno y externo de terceros; interno es financiado por familiares y externo es financiado por la caja Huancayo; y el crédito que solicitó es de corto plazo menor de un año dicho crédito es utilizado como capital de trabajo; donde señala que el financiamiento mejora su rentabilidad; asimismo manifiestan que el financiamiento a influido en su rentabilidad lo cual has sido utilizado en mejorar los ingresos de estas micro y pequeñas empresas. Por lo que se concluye que el financiamiento mejora la rentabilidad de la Mype en estudio. Los resultados obtenidos de la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, se establece que el 20% de los elementos de comparación no coinciden y el 80% si coinciden. No coinciden en el motivo del crédito; debido a que los resultados del objetivo específico 2 de la MYPE estudiada solicito el financiamiento para el capital de trabajo; en cuanto a la facilidad de crédito del sector servicio revisadas, cumplen con los requisitos que exige el sistema bancario; por ello, las MYPEs estudiadas por los autores nacionales, regionales y locales tuvieron pocas facilidades para acceder al financiamiento del sistema bancario; por la tasa de interés alta; sin embargo recurrieron más al sistema bancario por la formalidad; sobre la rentabilidad este resultado si coincide con los resultados de las MYPEs en estudio porque son utilizados para invertir en capital de trabajo.

(Lizaraso, 2019) **En su tesis denominado** El Financiamiento, Rentabilidad y el Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú, Caso Hotel Universo S.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2018. Cuyo **objetivo general:** Determinar en qué medida influye el financiamiento, rentabilidad y el control interno en las micro y pequeñas empresas de sector servicio del Perú y de la empresa Hotel UNIVERSO SRL del Distrito de Ayacucho, 2018. **Metodología:** El diseño de investigación se utilizó el tipo cualitativo ya que se enfocará a la descripción y observaciones de los hechos, será no experimental – descriptivo, bibliográfica, documental y de caso. **Se concluye** se concluye que el financiamiento de las Mypes del sector servicio del Perú son las siguientes: las micro y pequeñas empresas ferreteras obtiene financiamiento de terceros y que realizan préstamos a corto plazo de los cuales invierte en mejorar y ampliar locales y un gran porcentaje elevado invierte más en capital de trabajo. Respecto a la rentabilidad las micro y pequeñas empresas ferreteras afirman que el financiamiento que otorga incide en la rentabilidad y que los que en los 2 últimos años tuvo mejor rentabilidad, ya que las empresas son capacitadas para mejorar su rentabilidad. Respecto al control interno donde se prevé y evalúa los riesgos que se puedan presentar; y que las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones ya que, a mayor control, menor error.

Se concluyó que el financiamiento de la empresa HOTEL UNIVERSO SRL, son las siguientes: la empresa recurre los financiamientos terceros, y entidades no bancarias en el cual obtiene préstamos a cortos plazo. y que el financiamiento otorgado le permite invertir en el capital de trabajo y del mismo modo tiene la disposición de pagar su



prestamos obtenido. Además, que el financiamiento incide en la rentabilidad de la empresa que en los 2 últimos años tuvo la mejor rentabilidad, gracias a la capacitación obtenida mejoro su rentabilidad, del mismo modo obtiene ingresos mensuales donde les cubre los pagos de créditos percibidos, se afirma que rentabilidad mejora los servicios de la empresa. El control interno menciona que la empresa, que, si asigna responsabilidades en su empresa, y afirma que si analiza los riesgos que podrían afectar los bienes y recursos de su empresa y que analiza los riesgos que podrían afectar los bienes y recursos de su empresa y que cuenta con actividades de control para poder establecer sus logros, y no cuenta con centro de préstamos de datos, y que también cuenta con la evaluación que identifica los controles débiles en su empresa.

Se concluyó respecto a los resultados al comparar del objetivo específico 1 y 2 la mayoría de los puntos coinciden respecto al financiamiento de la empresa donde recurren al financiamiento de terceros y que se obtiene préstamos de entidades no bancarias en el cual también se menciona que tiene facilidad de obtener los préstamos para su negocio, manifiesta que se realiza el préstamo a corto plazo, que el crédito obtenido de las entidades financieras fue invertido en el capital de trabajo, Asimismo la capacidad de pago no se encontró la coincidencia entre los resultados de los objetivo específicos 1 y 2. en donde menciona que el objetivo específico N°1 los autores no mencionan sobre la capacidad de pago de las Mypes, y en el cual en el objetivo específico N°2 la empresa HOTEL UNIVERSO SRL menciona que si tiene la disposición de pago de poder solventar su crédito obtenido.

Respecto a la rentabilidad, se concluye que se encontró coincidencias en algunos autores entre los resultados de los objetivos específico 1 y 2. esto a que las Mypes del sector servicios del Perú, manifiesta que el financiamiento que otorga incide en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferretera, en el cual también revelaron que en los 2 ultimo años tuvieron mejor rentabilidad y que también afirman que la capacitación recibidas mejora la rentabilidad, Asimismo, en los ingresos no se encontró coincidencia entre los resultados de los objetivo específicos 1 y 2. Esto debido a que los autores no mencionan que 72 los ingresos mensuales cubren el pago de crédito percibidos. en tanto en el objetivo específico 2 menciona que la empresa HOTEL UNIVERSO SRL obtiene buenos ingresos mensuales para que puedan cubrir sus pagos de créditos percibido. del mismo los autores no mencionan que la rentabilidad mejora los servicios de las micro y pequeñas empresas. y en el objetivo específico 2 la empresa HOTEL UNIVERSO manifestó que la rentabilidad si mejora los servicios de su empresa.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

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

Al hablar de calidad de servicio, cabe señalar que su aplicación en la literatura es muy diversa, por lo que una forma de entender este concepto de manera integral es priorizar las ideas que lo sustentan.

Así, el servicio como concepto admite en primer lugar un orden jerárquico, por lo que para una buena atención se conceptualiza como la agrupación de actividades, ventajas que se ofrecen.

### **2.2.1.1. Qué es Servicio**

(Horovitz, 1994), en su sustento define que un servicio es un grupo de beneficios para el cumplimiento de satisfacer las necesidades que el cliente requiera, se basa por su precio, imagen y reputación. El servicio es algo que va más allá de lo justo y educado. También necesita una sonrisa, buena información, soluciones correctas y consejos. Es una cuestión de método, no de cortesía, sin clientes, no hay negocio, no hay labor ni demanda, ni utilidad.

### **2.2.1.2. Qué es el Servicio al Cliente**

(Horovitz, 1994), indica que el problema en estudio se conceptualiza dichas actividades que casi siempre son de naturaleza inmaterial y tienen lugar a través de interacciones entre clientes y empleados o instalaciones físicas de servicio, destinadas a satisfacer expectativas, deseos o necesidades.

La atención al cliente se basa en la atención constante a las necesidades de los clientes, tanto en relación con la entidad-cliente como de nuevas formas de atención a sus necesidades. Esta perspectiva sostiene que los empleados son responsables sobre consumidores tras las decisiones que decidan y que los clientes dan derechos que los empleados deben respetar.

### **2.2.2. El Servicio de los Servicios (“cuando el producto es un servicio”)**

(Horovitz, 1994) Se dice que el producto o servicio, a diferencia de los productos, no son muy específicos o nada en absoluto. Dura como una experiencia para toda la vida y, en la mayoría de los casos, los clientes no pueden manifestar su satisfacción hasta que la han consumido. Hay dos aspectos en el desempeño del servicio: la atención

(expectativas) que buscan los clientes y la experiencia momentánea (satisfacción o insatisfacción) de usar el servicio.

### **2.2.2.1. Características Específicas de los Servicios**

Según (Horovitz, 1994)

- Incluso si es un producto tangible, el servicio no es tangible.
- El servicio es personalizado.
- Los servicios también tienen que ver con los clientes a los que sirven.
- Los servicios se crean bajo demanda.
- El servicio no es específico, incluso si está incluido.
- Los servicios se crean y consumen al mismo tiempo.
- Los servicios no se pueden publicar ni crear antes de la entrega
- Los servicios son perecederos y no se pueden guardar ni salvar
- El servicio no se puede inspeccionar ni probar con antelación (se arreglará en el momento de la entrega).
- El servicio no produce artículos defectuosos, desperdiciados o rechazados

### **2.2.3. Rentabilidad**

#### **2.2.3.1. Teorías**

(Yupanqui, 2014), “La rentabilidad cambio con el periodo y utilizo de diferentes formas”. La rentabilidad sostenible conduce al fortalecimiento de los agentes económicos, por lo que uno de los indicadores más apropiados del éxito de la industria es el emprendimiento. Nuevos esfuerzos para encontrar la capacidad y el mercado ganado, o una combinación de todos estos.

(Sánchez B. J., 2002) La rentabilidad es un término que se aplica a cualquier actividad económica en la que se movilizan recursos físicos, humanos y financieros para lograr resultados. El término rentabilidad se usa de manera muy diferente en la literatura económica, y aunque existen muchos enfoques doctrinales para abordar cualquiera de los dos aspectos, en un sentido general, la rentabilidad es una línea de tiempo. Se denomina una medida de rendimiento que se ha utilizado para generar capital.

#### **2.2.3.2. Importancia de la Rentabilidad**

Son las utilidades en fundamental para el desarrollo, porque mide la demanda de múltiples opciones. Una persona acepta el riesgo solo si puede lograr un mayor rendimiento.

La rentabilidad depende de nuestras decisiones tanto en el lado comercial de generación de ingresos como en el lado más operativo (generación de costes). Por lo tanto, la presencia de un modelo de ganancias o un sistema de información es esencial para cualquier negocio. Pero la rentabilidad se puede medir de muchas maneras y se puede ver de muchas maneras. En particular, creo que un buen modelo de rentabilidad tiene en cuenta cómo la empresa genera ventas y utiliza sus recursos al precio adecuado, y te permite entender cómo se generan esas ganancias. (Empresas Negligentes, 2010).

#### **2.2.3.3. Definición**

Se define como un término rentabilidad se aplica a cualquier actividad económica en la que se movilizan recursos físicos, humanos y/o financieros para lograr un resultado determinado. (Ccaccya, 2015)

La rentabilidad es la diferencia entre los ingresos y los gastos medidos en términos de ventas, activos y capital, y la tasa de retorno de la inversión como valoración empresarial.

La rentabilidad es la capacidad que tiene un proyecto de generar un determinado beneficio o ganancia, no el gasto del proyecto. Este indicador financiero se basa en el nivel de ingresos y gastos previstos en un momento determinado. Por lo tanto, una empresa es rentable si genera más ingresos que los costos necesarios para operarla.

#### **2.2.3.4. Tipos de Rentabilidad**

##### **2.2.3.4.1. Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica es un indicador de la eficiencia en la utilización de activos y se mide dividiendo la utilidad operativa después de impuestos por el patrimonio neto promedio. Este indicador mide la rentabilidad dividiendo la utilidad de operación después de impuestos por el patrimonio neto promedio, el cual cambia de acuerdo al riesgo asociado al tipo de inversión.

##### **2.2.3.4.2. Rentabilidad financiera**

La rentabilidad financiera, también conocida como tasa de rendimiento, determina la rentabilidad asociada con el capital, medida al dividir el ingreso neto por el capital. Esto se mide por división y la inversión en la empresa se devuelve tanto a los accionistas preferentes como a los accionistas ordinarios.

##### **2.2.3.4.3. La rentabilidad empresarial**

(Andrés, 2014) Desde una perspectiva de gestión financiera, la rentabilidad es una medida del rendimiento empresarial con ingresos, activos o capital. Esta medida mide la

rentabilidad de una empresa en relación con un determinado nivel de ventas, activos o inversiones de los propietarios. La mayor consideración de esta medida es que una empresa sobreviva, debe generar utilidades y mejorar ganancias.

La rentabilidad es estrechamente concadenada con el peligro: expresa si la empresa quiere aumentar su ganancia, también debe incrementar su peligro, y viceversa, si quiere reducir el riesgo, debe disminuir su ganancia.

#### **2.2.3.4.4. La rentabilidad en el análisis contable**

(Andrés, 2014) La importancia del análisis de rentabilidad viene determinada porque, aun cuando partiendo de las múltiples metas a las que se adversan una entidad, algunas se basan en la ganancia, otras en el desarrollo, el servicio a la comunidad, generalmente análisis empresarial el foco de discusión tiende a polarizarse.

#### **2.2.3.4.5. Indicadores de rentabilidad**

El tablero, también conocido como rentabilidad, se utiliza para medir qué tan segura es la gestión de la empresa para controlar los costos y gastos y así convertir los ingresos en ganancias.

(Fernando, 1995) Nos dice que la utilidad es una mayor o menor capacidad de una determinada proporción de un específico bien o servicio para satisfacer una determinada carencia. Inversionistas y comerciantes, lo más resaltante para detallar estos índices es estudiar cómo se genera retorno por valor invertido en el negocio. Esto es tanto más cuanto que la disponibilidad de los bienes que poseo es menor y generalmente empeora a medida que aumenta la cantidad de los bienes en cuestión.

#### **a) Beneficio neto sobre recursos propios medios.**

Es el resultado recaudado por el capitalista medido por el valor contable de estas ratios. Debe ser mayor al precio de oportunidad ofrecido al accionista, de lo opuesto perderá dinero. (Fernando, 1995)

**b) Beneficio neto sobre ventas.**

“La relación incluye ganancia total obtenida. Incluye todo el conocimiento que la empresa adquiere de los ingresos o calcula los gastos. Una rentabilidad mucho mayor es muy positiva; estos deben ir relacionados de una capacidad de pago a los accionistas”. (Fernando, 1995)

**c) Rentabilidad económica.**

Demuestra el rendimiento, que los accionistas obtienen de movimientos financieros, es decir la eficiencia de usar sus recursos, según (Fernando, 1995)

**d) Rentabilidad de la empresa.**

Mide los beneficios de la misma empresa. La relación entre los beneficios del uso y el valor de la propiedad es clara. (Fernando, 1995). Una cantidad más alta expresa una situación más beneficiosa para la empresa, la entidad tendrá mayores utilidades, describiendo mayores utilidades en proporción a sus activos.

**e) Rentabilidad del capital.**

Registra el producto de capital en poder de las muestras, ya sea la ganancia que pagan o las ganancias obtenidas por la empresa. (Fernando, 1995)

**f) Rentabilidad de las ventas.**

Evaluar la incidencia de precio más costo. Un porcentaje más alto indica que un negocio más próspero, ya que las ventas del negocio generan más ganancias.



#### **2.2.3.4.6. Rentabilidad en los Análisis Contables**

(Pascual, 1992), describe el examen de resultados es decisiva aun cuando iniciando de las múltiples metas que enfrenta una empresa, algunas se basan en la rentabilidad o la rentabilidad, algunas se basan en el aumento, la normalidad e incluso el servicio a la comunidad, cualquier estudio empresarial el centro de lio.

Cabe señalar que, por otro lado, el objetivo de firmeza de una entidad está estrechamente ligado a su objetivo de ganancia, en el lazo de que la rentabilidad es un factor determinante de sus pagos, porque el objetivo de ganancia es un requisito necesario, condición para la sostenibilidad de la entidad, cuyos objetivos suelen estar en contradicción entre sí, ya que en cierto modo el beneficio es una recompensa por el riesgo y porque, es decir, la inversión más segura muchas veces no coincide con el rendimiento más alto.

#### **2.2.3.4.7. Niveles de Análisis de la Rentabilidad Empresarial**

El análisis de comprensión y definición de resultado e transposición define una medida de rentabilidad, se puede estudiar en dos niveles, según el tipo de resultados e inversiones que considere la empresa.

- **Primer nivel:** es llamado análisis de rentabilidad o riqueza económica, donde el concepto de resultado conocido o esperado, antes que el interés, se refiere a todo el capital económico utilizado para obtenerlo, que independientemente de la fuente financiera o la fuente del resultado representativo, desde un punto de vista económico.

- **Segundo nivel:** Rentabilidad financiera, donde se compara concepto de resultados conocidos o esperados, después de intereses, con el patrimonio de una empresa y se expresan los correspondientes resultados de explotación.

#### **2.2.4. Micro y Pequeñas Empresas**

##### **2.2.4.1. Teoría**

Las MYPE, en el Perú tiene un aproximado del 99.5% de todas las empresas del Perú, están a cargo del 49% del producto nacional y generan el 49% del PBI. Según indicadores las PYMES representan el 60% del empleo total, de las cuales las microempresas son las que más empleo generan: el 53% de las PEA se emplean a nivel nacional (el 7% restante pertenecen a empresas pequeñas). Durante la última década, la región MYPE ha sido la más dinámica en términos de generación de nuevos empleos, creciendo a un 9% anual, tanto que la gran entidad creció a un 2% anual. (Arbulú, 2007).

La micro y pequeña empresa (MYPE) es una unidad económica que puede formar movimiento de producción, comercio de bienes, prestación de servicios, procesamiento y extracción, existen cerca de 6 millones de empresas en todo el país, 93,9% microempresas (1 a 10 trabajadores) y solo el 0,2% de pequeñas empresas. (De 1 a 100 trabajadores), el resto, el 5,9% son medianas y grandes empresas. Las MYPE nacen principalmente de la necesidad insatisfecha de zonas pobres. (Dongo, 2018).

##### **2.2.4.2. “Origen de las MYPEs”**

La MYPE se presenta de dos formas. Uno pasa como la propia empresa. Es decir, si puede distinguir entre una organización y una estructura, si tiene un propietario de la

empresa y si tiene un trabajo remunerado. Por otro lado, su característica formación familiar como gerente, la capacitación sistemática de dispositivos, información, estas restricciones comenzaron a provocar aspectos negativos afectando la producción y calidad de la empresa. La década de 1970 fue un período de inestabilidad macroeconómica por preocupaciones de supervivencia, que se prolongó hasta la década de 1980 y llegó a esta etapa en la historia del desarrollo de las MYPE.

#### **2.2.4.3. Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas**

Las entidades económicas (MYPES) es una fuente de empleo, con más del 80% de la sociedad económicamente activa ocupada a la vez generando alrededor del 45% del (PBI). Las MYPE importante de generación de empleo:

- Brinda mayor oportunidades de empleo.
- Reducción del déficit económico a través de acciones generadoras ingresos.
- Estimula a las personas para el emprendimiento y la personalidad emprendedora.
- Mejora la distribución del ingreso.
- Contribución a la renta nacional a través de impuestos.

#### **2.2.4.4. “Características de las MYPES”**

(Ley30056, 2013) “Esta es una ley que reforma diversas leyes para facilitar la inversión, promover el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, identificadas en su segundo título y primer capítulo sobre las características de las grandes empresas”.

Tipos de empresas pequeñas, medianas y existentes según su informe anual de ventas:

**a) Microempresa:**

Cuya facturación anual sea hasta un máximo de 150 Unidades Tributarias (UIT). Así lo manifestó la SUNAT en el Informe N° 0057-2021-SUNAT/7T0000, en el cual se abordó la cuestión tributaria respecto del lapso de tiempo en que los empleados de la pequeña empresa excedieron su facturación diaria. Los años máximos dentro de los dos años deben estar vinculados. (La ley, 2021)

**b) Pequeña empresa:**

Cuya facturación anual supere las 150 uniones y la máxima alcance las 1700 UIT; Empresa mediana, su facturación anual supera las 1700 UIT y un máximo de 2300 UIT. (La ley, 2021)

**2.2.4.5. Beneficios de las MYPEs**

Las Mypes cuentan con una cantidad aproximada más de 3,5 millones de pequeñas, microempresas (MYPE), tal cuales produce en el sector informal. Muchas de estas empresas no se dan cuenta de los beneficios de la legalización. Aquí explicamos en detalle la ganancia que obtendrá, tanto para el empleador como para el empleado, si se opera oficialmente. Según la ley, en nuestro país, una microempresa es una persona física o jurídica con una facturación anual máxima de 150 UI (690.000 unidades nuevas) y el número de sus empleados no es superior a 10.

Estas empresas están sujetas a la nueva ley MYPE, la cual tiene como objetivo potenciar, formalizar y desarrollar su competitividad, así como brindarles numerosos beneficios categorizados a continuación.

#### **2.2.4.6. Beneficios Laborales**

El Decreto Legislativo N° 1086 establece los beneficios laborales que deben recibir los trabajadores al amparo de las disposiciones de esta ley, y nos referimos a continuación a los siguientes:

##### **a) Remuneración**

El obrero posee derecho a un salario mínimo. La aprobación del Consejo Nacional para el Empleo y Promoción del Empleo, un decreto superior puede introducir salarios mensuales más bajos.

##### **b) Jornada y Horario de Trabajo Ordinario y en Sobre Tiempo**

(Ley N° 27671), en cuanto al horario laboral, horas de labor y horas extraordinarias los trabajadores de las microempresas, se estará a lo dispuesto en el Reglamento Supremo N° 007-2002-TR, el Reglamento del Reglamento del Artículo Legislativo N° 854 “Ley del Día del Trabajo. Obra modificada Ley N° 27671; o reglamentos lo sustituyan.

El horario normal de labor de hombres y mujeres adultos es en realidad (8) horas diarias o (48) por semana. Puede especificarse según norma, contrato y acuerdo unilateral del empleador un día menos que el máximo habitual. La jornada laboral de un menor se regula por conductas al respecto. En los centros de trabajo, donde la jornada laboral suele caer por la noche.

##### **c) El descanso semanal obligatorio**

De acuerdo a (Ley N° 25327) “El descanso semanal obligatorio y los días festivos están sujetos a lo dispuesto en el régimen de trabajo conjunto en el caso de actividades separadas según lo establecido en las Bases. 1, 2, 3, 4 y 5 del Decreto Legislativo N° 713”:

- Los trabajadores tienen el beneficio a 24 horas consecutivas de descanso a la semana, preferentemente los domingos.
- Cuando las necesidades de producción lo requieran, el patrón podrá especificar jornada alterna o acumulativa y licencia acumulada en proporción, o señalar un día de reposo diferente al domingo, señalando la fecha en que los empleados gozarán de licencia alterna personal o grupal.
- Los personales que trabajen en su día libre sin reemplazarlo por otro día de la semana, recibirán el salario correspondiente al trabajo realizado además de un aumento del 100%.
- El salario del día de descanso semanal obligatorio será equivalente al día normal y se pagará en proporción a la jornada real de trabajo. El reglamento determinará la forma del cómputo en el caso de los trabajadores cuyo salario se fije quincenal o mensualmente.
- Los empresarios podrán establecer, unilateralmente o por convenio, la concesión de primas o incentivos para fomentar la diligencia, la puntualidad y el adecuado desempeño en el trabajo, modificando la percepción de los trabajadores sobre estos factores.

**d) El descanso vacacional**

Los trabajadores de las pequeñas y microempresas que cumplan con el índice señalado en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 713 tienen derecho a por lo menos 15 días naturales de vacaciones por cada año de trabajo.

#### **2.2.4.7. Beneficios Tributarios**

- Las personas físicas registradas en el RUS tributarán sólo 20 personas físicas o cuando se encuentren en la segunda categoría, es decir 50 personas físicas, este monto incluye el pago del impuesto a la renta y el impuesto al valor agregado.
- Las pequeñas empresas que se acojan al Régimen Especial de Renta (RER) sólo pagarán el 1,5% de su renta neta mensual y del IVA.
- Las MYPES darán libertad a las ciudades para acciones tales como renovación y actualización de datos de terceros relacionados con la misma, salvo cambio de finalidad.
- Sólo soportarán el 30% del derecho a pagar por los trámites realizados ante el Ministerio del Trabajo.

#### **2.2.4.8. Beneficio contable**

(MytripleA, 2018) Cuando hablamos de resultados contables da diferencia positiva que existe en un año determinado, normalmente por referencia, entre los ingresos por la manejada de servicios y los costes necesarios para generarlos. Ingresos por venta de bienes, salarios mencionados de los trabajadores, etc. Sin embargo, si tomamos literalmente lo especificado en el marco conceptual del plan de cuentas conjuntas, no es posible imputar todos los ingresos y gastos a resultados, porque algunas partidas relativas

a ingresos y gastos deben cargarse directamente a los ingresos netos de la empresa, tales como asignaciones o ganancias de capital contra la voluntad de las reservas naturales.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1 Definición de calidad de servicio**

(Andrés, 2014) La calidad del servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales. Eso porque una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de perjudicar la fidelización del contacto.

### **2.3.2 Definición de rentabilidad**

(Perez & Garde, 2015) La rentabilidad está relacionada a los beneficios que se obtienen mediante ciertos recursos en un periodo temporal determinado. De otra parte, también la rentabilidad, refleja el rendimiento de las inversiones para calcularla suelen dividirse los resultados obtenidos por los recursos o fondos propios que se emplearon.

(Lee, 2014) La relación entre la rentabilidad y el crecimiento puede ser débil. La posibilidad implica que un crecimiento acelerado de las empresas puede disminuir la rentabilidad. Un incremento excesivo del tamaño provoca la complejidad de la empresa y puede crear dificultades en la organización y en la gestión, provocar que las empresas sean menos rentables.

## **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación no se formulará hipótesis, debido a que su nivel de investigación es descriptivo.



(Arias, 2012), manifiesta lo siguiente:

Frente a la existencia de cualquier problema o incógnita, todo individuo está en capacidad de sospechar y de buscar posibles explicaciones, a eso que se sugiere que la hipótesis es una suposición que expresa la viable interacción entre dos o más variables, lo cual se formula para contestar tentativamente a un problema o pregunta de investigación.

No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

Es así que en la presente investigación no se formula la hipótesis, ello no significa que el estudio sea inválido o que parezca de utilidad.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El tipo de investigación fue cualitativa, nivel descriptivo y diseño de investigación que se empleo fue el Método Científico General (Método Científico), que es un conjunto de pasos, técnicas y procedimientos utilizados para formular y resolver problemas de investigación mediante experimentación o prueba de hipótesis según (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)

Así mismo, según la naturaleza de la tesis de manera complementaria se utilizó los métodos específicos siguientes:

#### **4.1.1. Método De Observación.**

Este es un método por el cual se tuvo información directa e inmediata sobre el fenómeno u objeto en estudio, ya que nos permitió obtener información clave sobre el comportamiento del objeto tal como es realmente, o para contrastar las consecuencias empíricas de una hipótesis. (Arias, 2006)

#### **4.1.2. Método Inductivo.**

Este método se utilizó la inferencia para sacar conclusiones a partir de datos supuestamente ciertos, con el fin de sacar conclusiones que sean de aplicación general.(Arias, 2006)

#### **4.1.3. Método Descriptivo.**

De la misma forma **Arias (2006)** menciona que en este método se hace una presentación narrativa, numérica y/o gráfica, muy detallada y completa, de lo realizado en el estudio y de lo que se encontró conocimiento preliminar, surge de la observación directa del investigador, y el conocimiento obtenido de la lectura o el estudio de la información proporcionada por otros autores.

#### **4.1.4. Diseño.**

En este estudio se utilizó un esquema de descripción de correlación no empírica, que nos permitió analizar y estudiar la relación entre eventos reales y fenómenos (variables), por lo que se identificó su influencia o ausencia, y establecer el grado de conexión entre las variables. (**Sampiere, 2007**).

Donde:



**M:** La muestra

**Ox:** Calidad de servicio

**Oy:** Rentabilidad

**R:** Relación de las variables

## 4.2. Poblacion y muestra

### 4.2.1. Población

Según (Tomayo , 2012), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de N de empresas que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso, no se aplicó población.

### 4.2.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito extraído del conjunto disponible. **Arias (2006)**. En este estudio, para seleccionar la muestra óptima se utilizó un método de muestreo deliberado no probabilístico, es decir, un procedimiento de selección en el que se conoce la probabilidad de que los elementos de la población integren la

muestra es cero y se seleccionan los elementos en base a criterios o juicios predeterminados por el investigador.(Arias, 2006).

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso, no se aplicó muestra.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Calidad de servicio	<p>Características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.</p> <p>La calidad de servicio es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades clientelares, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan. (Pizzo, 2013)</p>	<p>La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad, la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>Utilidad neta</p> <p>Número de clientes</p> <p>Costo de ventas</p> <p>Interés</p> <p>Atención</p> <p>Necesidad del cliente</p> <p>Comunicación</p> <p>Atención rápida y eficacia</p> <p>Comportamiento</p> <p>Cientes seguros</p> <p>Conocimiento estrategias</p>	<p>1. ¿Crees que es importante la calidad de servicio para satisfacer las necesidades de los huéspedes?</p> <p>2. ¿Usted considera, que el personal de esta empresa es comprometido y honrado en la hora de realizar su trabajo??</p> <p>3. ¿Es necesario gestionar la calidad en su empresa para conseguir clientes satisfechos?</p> <p>4. ¿Gracias a la calidad su empresa puede generar más estrategias?</p> <p>5. ¿Usted cree que en alguna oportunidad sus trabajadores han generado una insatisfacción y mala atención a sus clientes?</p>

<p>Rentabilidad</p>	<p>La rentabilidad se refiere a los beneficios obtenidos a través de determinados recursos durante un determinado período de tiempo. Por otro lado, la rentabilidad también refleja el desempeño de las inversiones para su cálculo, el resultado obtenido se suele dividir entre los recursos o patrimonio que se utilizaron. (Perez &amp; Garde, 2015)</p>	<p>Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo.</p>	<p>Ingreso por ventas</p> <p>Costos y gastos</p>	<p>Rotación de ventas</p> <p>Clientes fidelizadas</p> <p>Nuevos clientes</p> <p>Costos de producción</p> <p>Gastos administración</p> <p>Gasto de ventas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La rentabilidad es muy importante para mejorar tu negocio?</li> <li>2. ¿Los ingresos por sus actividades económicas cubren sus costos operacionales?</li> <li>3. ¿Cree usted que con la calidad de servicio la empresa tenga una buena rentabilidad en la empresa?</li> <li>4. ¿Cree que existe una fuerte competencia en el sector hotelero en la ciudad de Huamanga?</li> <li>5. ¿Usted evalúa la rentabilidad en su empresa?</li> </ol>
---------------------	--	--	--	--	---

#### **4.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnica**

La encuesta según García (2011), citado por (Contreras & Roa, 2015), Es un método de investigación llevado a cabo sobre una muestra de entidades que representan un grupo más amplio, realizado en el contexto de la vida cotidiana utilizando procedimientos de encuesta estandarizados para obtener la medición cuantitativa de una amplia gama de características, tanto objetivas como subjetivas, población.

- **Encuesta:** Cada unidad recibió una lista de preguntas (cuestionarios) a las que respondieron por escrito y así recabar información sobre el impacto de la calidad del servicio y su relación con la rentabilidad.
- **Observación:** Se monitoreo los procesos para determinar el impacto de la calidad del servicio y su relación con la rentabilidad.
- **Entrevista:** Es una forma de interacción social con el propósito de recopilar datos para la investigación. El investigador cuestiono a quienes potencialmente les proporcionan datos de suma importancia, conducidos en un diálogo particular en el que una de las partes intenta recopilar información y la otra es fuente de esta información.

##### **4.4.2. Instrumento**

Según Hurtado (2008) citado por (Contreras & Roa, 2015), Es una herramienta que reúne un conjunto de preguntas relacionadas con un evento, situación o tema en particular sobre el cual el investigador desea recolectar información. Consistencia en un conjunto de cuestionarios construidos sobre la base de una o más variables medidas,

utilizando un formulario de cuestionario impreso estándar que los encuestados completaron por sí mismos. El contenido de las preguntas del cuestionario puede variar según los aspectos que mida.

- **Cuestionario:** Es una herramienta de encuesta que se utilizó para organizar aún más los datos utilizando métodos estadísticos.
- **Cuaderno de notas:** Es un cuaderno donde se anotó hechos, información y datos que observaremos en el Hospedaje la Reserva INN S.R.L.

#### **4.5. Plan de análisis**

- Describir la calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, la investigación revisará la literatura para encontrar el contexto nacional, regional y local apropiado para el estudio; Los resultados se extraerán de estos antepasados y luego se mostrarán en la Tabla 01 de la encuesta. Para realizar el análisis de resultados, la búsqueda mirará la Tabla 01 para recolectar coincidencias con los autores correspondientes. Estos resultados agregados luego se comparan (comparan) con los del contexto internacional. Finalmente, estos resultados serán interpretados a la luz de los fundamentos teóricos y marcos conceptuales pertinentes.
- Describir la Calidad de Servicio y su Relación con la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN



S.R.L – Ayacucho, 2021. Para conseguir los resultados del objetivo 2 el investigador elaborará un cuestionario (herramienta) de preguntas cerradas pertinentes, y el mismo cuestionario será aplicado, mediante técnica de entrevista en profundidad, al gerente o propietario de la empresa del caso de estudio; Los resultados de esta aplicación serán registrados en la Tabla 01 de la encuesta. Para analizar los resultados, el investigador compara los resultados obtenidos con los de los contextos local, regional, nacional e internacional. Finalmente, estos resultados serán interpretados a la luz de los fundamentos teóricos y marcos conceptuales pertinentes.

- Elaborar un análisis comparativo de la Calidad de Servicio y su Relación con la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021. Para adquirir los resultados del objetivo específico 3, la investigadora hará un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; los resultados de esa comparación serán expresados como si coinciden o no coinciden, estarán especificados en el cuadro 01 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados, la investigadora tratará de explicar las coincidencias o no coincidencias de dichos resultados.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivo general y específicos	Variables y dimensiones	Metodología	Población y muestra
<p><b>Enunciado general</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la Calidad de Servicio y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva Inn S.R.L – Ayacucho, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la Calidad de Servicio y su Relación con la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva Inn S.R.L – Ayacucho, 2021.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir la calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú.</li> <li>Describir la Calidad de Servicio y su Relación con la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva Inn S.R.L – Ayacucho, 2021</li> <li>Elaborar un análisis comparativo de la Calidad de Servicio y su Relación con la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva Inn S.R.L – Ayacucho, 2021</li> </ul>	<p><b>Variable Calidad de Servicio</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Tangibilidad o Recursos Tangibles.</p> <p>Fiabilidad o Confiabilidad.</p> <p>Diligencia.</p> <p>Garantía.</p> <p>Empatía.</p> <p><b>Variable Rentabilidad</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Rentabilidad Económica.</p> <p>Rentabilidad Financiera.</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Cualitativo</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo - no experimental</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Descriptiva, correlacional, bibliográfico y documental</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Conformado por 1 micro y pequeñas empresas Caso Hospedaje La Reserva Inn S.R.L – Ayacucho, 2021.</p> <p><b>Muestra:</b> Conformado por 1 micro y pequeñas empresas Caso Hospedaje La Reserva Inn S.R.L – Ayacucho, 2021.</p>

#### **4.7. Principios éticos**

La indagación se basó en los principios éticos expuesto por (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019) se rige por el desarrollo de la investigación científica, en la cual se mencionó algunos principios éticos que fueron aplicados en esta tesis tales como: Honestidad, Responsabilidad, Moderación, Competencia, Lealtad real.

El principal aspecto ético expresado en este artículo es obvio, por lo que se utilizó la objetividad y la equidad con base en opiniones y hallazgos; Asimismo, no se consideran aspectos confidenciales tratados por la organización y/o los responsables de su gestión, pero se presta especial atención al tema de investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### Objetivo Especifico 01

Describir la calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú.

**Tabla 1 Objetivo Específico 01**

PROBLEMÁTICA	AUTOR	RESULTADOS
<b>Satisfacción al cliente</b>	(Rivera, 2019) Es su tesis denominado: <b>“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”</b>	<b>Se concluyó:</b> que se permitió conocer con precisión qué es lo que realmente esperan los usuarios al momento de contratar los servicios, y que es lo que la empresa está haciendo a fin de mejorar la experiencia de la calidad del servicio.
<b>Obtención de calidad de servicio</b>	(Rivera, 2019) Es su tesis denominado: <b>“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”</b>	<b>Se concluyó:</b> Obtención de un alojamiento que es valorado en base a su infraestructura de acogida y equipamiento; así como, a su servicio por medio de la atención cordial y amable del empleado atenta a las necesidades del consumidor (atención personalizada).
<b>Estrategias provenientes de la calidad</b>	(Díaz & Guerreros, 2017) En su tesis denominado <b>Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en la Rentabilidad de la Empresa Hotel Bagua Grande EIRL Bagua Grande, 2016.</b>	<b>Se concluyó:</b> establecieron planes de mejora a fin de reducir esta dimensión y tener clientes satisfechos durante la contratación de los servicios, cuando se habla de crecimiento de trabajo pudiendo ser mejorada de acuerdo a las expectativas de los accionistas y a las decisiones que la administración, pues aún hay tienen mucho por mejorar en las dimensiones de infraestructura, seguridad,

		confiabilidad y responsabilidad pues de acuerdo a los resultados determinados.
<b>Importancia de calidad de servicio</b>	(Mena & Tocto, 2020) En su tesis denominado <b>Propuesta de un sistema de costos A.B.C. para mejorar la rentabilidad en los establecimientos de hospedaje de la región Tumbes 2019.</b>	<b>Se concluyó:</b> Es importante ya que la calidad de servicio se habla de crecimiento de trabajo, cabe indicar que se trata de una mayor productividad a fin de aplicar racionalmente los recursos, lo que conlleva a que la empresa mejore su posicionamiento económico en el servicio.
<b>Desempeño al personal sobre la calidad de servicio</b>	(Ramos, 2018) En su tesis denominado: <b>“Programa de Capacitación en Servicios Hoteleros para Incrementar la Rentabilidad del Hotel El Edén E.I.R.L. Bagua Grande – 2017.”</b>	<b>Se concluyó:</b> observar que presentaban un nivel bajo, debido a que su personal no estaba capacitado para mejorar la calidad de servicio ya que esta influye directamente con la rentabilidad. En vista a lo que se ha observado, se planteó diseñar y aplicar un programa de capacitación en servicios hoteleros dirigido al personal, teniendo en cuentas temas relacionados a la atención al cliente, calidad de servicio y turismo, con el fin de mejorar los índices de rentabilidad.
<b>Beneficios de la calidad de servicio</b>	(Rivera, 2019) Es su tesis denominado: <b>“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”</b>	<b>Se concluyó:</b> resto que existen entre las percepciones y expectativas de la calidad del servicio de la empresa estudiada y la insatisfacción que la misma representa para los usuarios. Además, permitió conocer con exactitud qué es lo que realmente necesita los clientes al momento de recibir los servicios, y que es lo que la empresa está haciendo con el fin de superar la experiencia de la calidad del servicio.

<p><b>Importancia de la rentabilidad</b></p>	<p>(Greisi, 2019) En su tesis denominado <b>Financiamiento, Tributación y la Rentabilidad de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios en el Perú Caso: Hospedaje y Restaurante Santa Rosa E.I.R.L Ayacucho, 2019.</b></p>	<p><b>Se concluyó:</b> que es importante para una adecuada calidad del servicio incide en una buena rentabilidad de la empresa. La propuesta de mejora a través de lineamientos, se evaluará la calidad percibida y esperada por el personal y usuarios. Tuvo mejor resultado con un 30.29% sobre la venta, 4% sobre la inversión y un 15% sobre el capital lo cual demuestra ser una empresa rentable.</p>
<p><b>Obtención de la rentabilidad</b></p>	<p>(Lizaraso, 2019) En su tesis denominado <b>El Financiamiento, Rentabilidad y el Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú, Caso Hotel Universo S.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2018.</b></p>	<p><b>Se concluyó:</b> que la rentabilidad de la empresa si la gerencia mejora la calidad del servicio brindado. Pudiendo ser mejorada de acuerdo a las expectativas de los accionistas y a las decisiones que la administración, pues aún hay tienen mucho por mejorar en las dimensiones de infraestructura, seguridad, confiabilidad y responsabilidad pues de acuerdo a los resultados.</p>
<p><b>Objetivos y metas de la rentabilidad</b></p>	<p>(Ramos, 2018) En su tesis denominado: <b>“Programa de Capacitación en Servicios Hoteleros para Incrementar la Rentabilidad del Hotel El Edén E.I.R.L. Bagua Grande – 2017.”</b></p>	<p><b>Se concluyó:</b> se pudo concluir que ha mejorado la calidad de servicio y su rentabilidad en el año 2018 (primer trimestre), beneficiando directamente a la empresa hotelera. Con la aplicación del programa de capacitación en servicios hoteleros se pudo evidenciar que causo efecto en los índices de rentabilidad, debido a que sus ingresos rentables aumentaron en el 2018 en comparación con el año anterior.</p>

## Objetivo Específico 02

Describir la calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021.

**Tabla 2. Objetivo Específico 02**

N°	PREGUNTAS RESPECTO AL CALIDAD DE SERVICIO	RESPUESTA		OBSERVACION
		SI	NO	
1	¿Usted cree que es importante la calidad de servicio en su empresa?	X		Si es importante porque gracias la calidad de servicio, la empresa tiene como uno de los puntos claves para permanecer entre la preferencia de los consumidores oh satisfacción de los clientes.
2	¿Usted cree que gracias a la calidad de servicios tiene mejores resultados en su empresa?	X		Si ya que la empresa tiene una ventaja porque tienen una buena atención al cliente y no solo eso también los precios son cómodas, los personales tienen una comprensión y una buena cortesía en atención hacia los huéspedes.
3	¿Crees que es importante la calidad de servicio para satisfacer las necesidades de los huéspedes?	X		Si es necesario ya que cuando el cliente está satisfecho hay mejor resultados dentro y fuera de la empresa, como también dar buenos servicios y que se sientan cómodos.
4	¿Gracias a la calidad su empresa puede generar más estrategias?	X		Si ya que gracias a las estrategias podemos mejorar la calidad de servicio y no solo eso también tener mayores ventajas en el lado laboral.
5	¿Es necesario gestionar la calidad en su empresa para conseguir clientes satisfechos?	X		Si porque la buena calidad es una condición que debo tener como servicio de hotelería, para conseguir mayor rendimiento en tener clientes satisfechos.

<b>6</b>	¿Usted cree que es necesario mantener la calidad para sus clientes?	<b>X</b>		Si porque tenemos que ser cordiales, amables siempre estar al tanto de los clientes y así poder dar una buena atención.
<b>7</b>	¿Crees que hay factores negativos que influyen en la calidad de servicio?		<b>X</b>	No porque mi empresa tiene una buena atención al cliente y no solo eso también los precios son cómodas, los personales tienen una comprensión y una buena cortesía hacia los clientes.
<b>8</b>	¿Usted cree que en alguna oportunidad sus trabajadores han generado una insatisfacción y mala atención a sus clientes?		<b>X</b>	No ya que mis personales están capacitados y aptos para la mejor y adecuada atención de los consumidores como son los turistas, viajeros, etc.
<b>9</b>	¿Usted cree que puede invertir en sus trabajadores para que puedan dar una mejor calidad de atención?	<b>X</b>		Si ya para mis trabajadores puedan tener mejores conocimientos, habilidades y así puedan brindar una mejor calidad de atención a los clientes porque es una ventaja para mi empresa.
<b>10</b>	¿En esta empresa el personal muestra estar limpio y aseado?	<b>X</b>		Si porque la presentación y el aseo está por delante de cada personal ya que es lo primordial en un puesto de trabajo.
<b>11</b>	¿Usted considera, que el personal de esta empresa es comprometido y honrado en la hora de realizar su trabajo?	<b>X</b>		Si ya que en la actualidad tienen muy buenos resultados gracias al personal que son comprometidos con el trabajo y son eficientes con el trabajo que realizan.



N°	PREGUNTAS RESPECTO A RENTABILIDAD	RESPUESTA		OBSERVACION
		SI	NO	
1	¿Cree Ud. Que el financiamiento genere mayor rentabilidad a las MYPE?	X		
2	¿Cree usted que con la calidad de servicio la empresa tenga una buena rentabilidad en la empresa?	X		
3	¿En los últimos periodos hasta la actualidad la empresa tubo mejora en la rentabilidad?	X		
4	¿La empresa acudió a financiamientos para mejorar la rentabilidad?		X	
5	¿La rentabilidad es muy importante para mejorar tu negocio?	X		Es importante ya que con la rentabilidad podemos mejorar en los resultados implementar nuevos conocimientos entre otros.
6	¿Los ingresos por sus actividades económicas cubren sus costos operacionales?	X		
7	¿Usted evalúa la rentabilidad en su empresa?	X		
8	¿Considera que la empresa es rentable?	X		La obtención de ganancias en cualquier actividad económica es de vital importancia ya que la rentabilidad esta generada por la mayor cantidad de turistas y viajeros que generan rentabilidad durante un periodo determinado ya sea mensualmente oh anualmente.

<b>9</b>	¿Cree usted que es importante acudir a una capacitación para mejorar la rentabilidad de su empresa?	<b>X</b>		
<b>10</b>	¿Cree que existe una fuerte competencia en el sector hotelero en la ciudad de Huamanga?	<b>X</b>		
<b>11</b>	¿La rentabilidad permite a que su empresa se mantenga estable?	<b>X</b>		
<b>12</b>	¿Ustedes cree que gracias a la rentabilidad tiene metas y objetivos a un futuro?	<b>X</b>		Si porque cuando generan rentabilidad, tienen mayores objetivos y metas a un futuro como también el presente.

### Objetivo Específico 03

Elaborar un análisis comparativo de la calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del

Perú: Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021.

**Tabla 3. Objetivo Específico 03**

PROBLEMATICA	AUTOR	CUESTIONARIO	COINCIDENCIA
<p><b>Satisfacción al Cliente</b></p>	<p><b>Se concluye</b> La satisfacción completa es establecer con exactitud qué es lo que realmente esperan los usuarios al momento de contratar los servicios, y que es lo que la empresa está haciendo a fin de mejorar la experiencia de calidad del servicio, que no solo se centra en la atención directa del personal con el público sino también él lo que percibe el cliente en la infraestructura del local, la implementación, no solo la construcción sino el mantenimiento del inmueble, el aseo constante de los baños, pisos, mesas y sillas, influyen visualmente en la percepción de los clientes.  (Rivera, 2019)</p>	<p><b>A la pregunta:</b> ¿Crees que es necesario la calidad de servicio para satisfacer las necesidades de los huéspedes?</p> <p><b>Se respondió:</b> Si es necesario ya que cuando el cliente está satisfecho hay mejor resultados dentro y fuera de la empresa, como también dar buenos servicios y que se sientan cómodo.</p>	<p>Si coinciden</p>

<p><b>Obtención de Calidad de Servicio</b></p>	<p><b>Se concluye:</b> Obtención de un alojamiento que es valorado en base a su infraestructura de acogida y equipamiento; así como, a su servicio por medio de la atención cordial y amable del empleado atenta a las necesidades del consumidor (atención personalizada) (Ramos, 2018)</p>	<p><b>A la pregunta:</b> ¿Usted cree que es necesario mantener la calidad para sus clientes</p> <p><b>Se respondió:</b> Si porque tenemos que ser cordiales, amables siempre estar al tanto de los clientes y así poder dar una buena atención.</p>	<p>Si coinciden</p>
<p><b>Estrategias Provenientes de la Calidad</b></p>	<p><b>Se concluye:</b> Establecieron normas de mejora a fin de reducir esta dimensión y poder tener clientes satisfechos durante la contratación de los servicios, cuando se habla de crecimiento de trabajo pudiendo ser mejorada de acuerdo a las expectativas de los accionistas y a las decisiones que la administración, pues aún hay tienen mucho por mejorar en las dimensiones de infraestructura, seguridad, confiabilidad y responsabilidad pues de acuerdo a los resultados determinados. (Díaz &amp; Guerreros, 2017)</p>	<p><b>A la pregunta:</b></p> <p>¿Gracias a la calidad su empresa puede generar más estrategias?</p> <p><b>Se respondió:</b> si ya que gracias a las estrategias podemos mejorar la calidad de servicio y no solo eso también tener mayores ventajas en lado laboral.</p>	<p>Si coinciden</p>

<p><b>Importancia de Calidad de Servicio</b></p>	<p><b>Se concluye:</b> Es importante ya que la calidad de servicio se habla de crecimiento de trabajo, cabe indicar que se trata de una mayor productividad a fin de aplicar racionalmente los recursos, lo que conlleva a que la empresa mejore su posicionamiento económico en el servicio. (Mena &amp; Tocto, 2020)</p>	<p><b>A la pregunta:</b> ¿Usted cree es importante la calidad de servicio en su empresa?</p> <p><b>Se respondió:</b> si es importante porque gracias la calidad, la empresa se puede deducir si hay una buena infraestructura oh satisfacción de los clientes.</p>	<p>Si coinciden</p>
<p><b>Desempeño al personal sobre la calidad de servicio</b></p>	<p><b>Se concluye:</b> El personal si está capacitado para mejorar la calidad de servicio tener colaboradores de calidad y comprometidos con la entidad mejorará la calidad del servicio y se brindará una buena atención lo cual acrecentará la lealtad de los hospedados ya que esta influye directamente con la rentabilidad. En vista a lo que se ha observado, se planteó diseñar y aplicar un programa de capacitación en servicios hoteleros dirigido al personal, teniendo en cuentas temas</p>	<p><b>A la pregunta:</b> ¿Usted considera, que el personal de su empresa está comprometido y honrado en la hora de realizar su trabajo?</p> <p>¿Usted cree que puede invertir en sus trabajadores para que pueden dar una mejor calidad de atención?</p> <p><b>Se respondió:</b> si ya que en la actualidad tienen muy buenos resultados</p>	<p>Si coinciden</p>

	relacionados a la atención al cliente, calidad de servicio y turismo, con el fin de mejorar los índices de rentabilidad. (Ramos, 2018)	gracias al personal que son comprometidos con el trabajo y son eficiente con el trabajo que realiza.	
<b>Beneficios de la calidad de servicio</b>	<b>Se concluye:</b> novedad de la calidad del servicio de la entidad estudiada y la insatisfacción que la misma representa para los usuarios. Además, permitió conocer con exactitud qué es lo que realmente esperan los clientes al momento de contratar los servicios, y que es lo que la empresa está haciendo a fin de mejorar la experiencia de la calidad del servicio. (Rivera, 2019)	<b>A la pregunta:</b>  ¿Usted cree que gracias a la calidad de servicios tiene mejores resultados en su empresa?  <b>Se respondió:</b> si ya que la empresa tiene una ventaja porque tienen una buena atención al cliente y no solo eso también los precios con cómodas, los personales tienen una comprensión y una buena cortesía hacia los clientes.	Si coinciden
<b>Importancia de la rentabilidad</b>	<b>Se concluye:</b> que es importante para una adecuada calidad del servicio incide en una buena rentabilidad de la empresa. La propuesta de mejora a través de lineamientos, se evaluará la calidad percibida y	<b>A la pregunta:</b>  ¿La rentabilidad es muy importante para mejorar tu negocio?	Si coinciden

	esperada por el personal y usuarios. Tuvo mejor resultado con un 30.29% sobre la venta, 4% sobre la inversión y un 15% sobre el capital lo cual demuestra ser una empresa rentable. (Greisi, 2019)	<b>Se respondió:</b> es importante ya que con la rentabilidad podemos mejorar en los resultados implementar nuevos conocimientos entre otro.	
<b>Objetivos de Rentabilidad en las MYPEs</b>	<b>Se concluye:</b> se pudo concluir que ha mejorado la calidad de servicio y su rentabilidad en el año 2018 (primer trimestre), beneficiando directamente a la empresa hotelera. Con la aplicación del programa de capacitación en servicios hoteleros se pudo evidenciar que causo efecto en los índices de rentabilidad, debido a que sus ingresos rentables aumentaron en el 2018 en comparación con el año anterior.; por lo que se puede afirmar categóricamente, que se han logrado los objetivos propuestos. (Ramos, 2018)	<b>A la pregunta:</b> ¿Usted cree que gracias a la rentabilidad tiene metas y objetivos a un futuro?  <b>Se respondió:</b> si porque cuando generan rentabilidad, tienen mayores objetivos y metas a un futuro como también el presente.	Si coinciden
<b>Obtención de la Rentabilidad</b>	<b>Se concluye:</b> la rentabilidad de la empresa si la gerencia mejora la calidad del servicio brindado. Pudiendo ser mejorada de acuerdo a las expectativas de	<b>A la pregunta:</b> ¿Considera que la empresa es rentable?	Si coinciden

	<p>los accionistas y a las decisiones que la administración, pues aún hay quienes tienen mucho por mejorar en las dimensiones de infraestructura, seguridad, confiabilidad y responsabilidad pues de acuerdo a los resultados que según el comportamiento de sus ventas si le ha dado resultados favorables para su negocio y por ende considera necesario invertir más en su negocio. (Lizaraso, 2019)</p>	<p><b>Se respondió:</b> la obtención de ganancias en cualquier actividad económica es de vital importancia ya que la rentabilidad esta generada por la mayor cantidad de turistas y viajeros que generan rentabilidad durante un periodo determinado ya sea mensualmente o anualmente.</p>	
--	---	--	--



## **5.2. Análisis de resultados**

### **Objetivo Especifico 01**

(Rivera, 2019), (Ramos, 2018) (Díaz & Guerreros, 2017) . (Greisi, 2019) (Lizaraso, 2019) (Mena & Tocto, 2020) Los autores de mis antecedentes llegaron a unos resultados:

La calidad de servicio al cliente se centra en la atención directa del personal con el público como también lo que percibe el cliente en la infraestructura del local, la implementación, en el aseo, mantenimiento entre otros, por lo que influye visiblemente al cliente, es importante la calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa, si su herramienta estadística permitió conocer las diferencias que existen entre las percepciones y expectativas de la calidad del servicio de la empresa y la insatisfacción que la misma representa para los clientes, obtuvieron un alojamiento en base a su infraestructura de acogida y equipamiento, así como a su servicio por medio de la atención cordial y amable del empleado atenta a las necesidades del consumidor (atención personalizada), la calidad de servicio que fundamentan los criterios necesarios para construir estrategias que permitan potenciar la actuación del colaborador con la finalidad de mejorar la calidad de servicio del hotel en términos generales, el desempeño laboral es tener trabajadores calificados y comprometidos con la entidad donde mejorará la calidad del servicio y se brindará una buena atención, además se brinda la atención individualizada, comprensión a sus necesidades, profesionalismo y cortesía durante la atención.

Con la rentabilidad se ha realizado la aplicación de la técnica e instrumento de medición, por lo que se puede afirmar categóricamente, que se han logrado los objetivos propuestos, es importante una adecuada calidad del servicio por que incide en una buena rentabilidad de la empresa, obtuvo utilidad después del pago de sus costos e impuestos. Se pudo apreciar también que según el comportamiento de sus ventas si le ha dado resultados favorables para su negocio y por ende considera necesario invertir más en su negocio.

### **Objetivo Específico 02:**

Realizado el cuestionario al gerente general de la Empresa **Hospedaje La Reserva INN S.R.L** se llegó al siguiente resultado:

La calidad de servicio es necesario ya que cuando el cliente está satisfecho hay mejor resultados dentro y fuera de la empresa, como también dar buenos servicios y que se sientan cómodos, ya que es importante porque gracias a la calidad de servicio la empresa se puede deducir si hay una buena infraestructura oh insatisfacción de los clientes, es factible obtener una amabilidad cordial siempre estar al tanto de los clientes y así poder dar una buena atención, ya que gracias a las estrategias podemos mejorar la calidad de servicio y no solo eso también tener mayores ventajas en lado laboral, el desempeño laboral en la actualidad tienen muy buenos resultados gracias al personal que son comprometidos con el trabajo y son eficientes con el trabajo que realiza, la empresa tiene una ventaja porque tienen una buena atención al cliente y no solo eso también los precios son cómodas, los personales tienen una comprensión y una buena cortesía hacia los clientes.

Con la rentabilidad, tienen mayores objetivos y metas a un futuro como también el presente, es importante ya que con la rentabilidad podemos mejorar en los resultados en la cual implemento nuevos conocimientos entre otros, la obtención de ganancias en cualquier actividad económica es de vital importancia ya que la rentabilidad esta generada por la mayor cantidad de turistas y viajeros que generan rentabilidad durante un periodo determinado ya sea mensualmente oh anualmente.

### **Objetivo Específico 03:**

Respecto al cuadro comparativo de las conclusiones de mis autores y mi prueba piloto se concluyeron que ambos obtuvieron:

**Coinciden:** la calidad de servicio es necesario ya que se centra en la atención al cliente, ya que cuando el cliente está satisfecho hay mejor resultados dentro y fuera de la empresa, es importante por lo que se puede deducir si hay una buena o mala infraestructura y la insatisfacción o satisfacción que la misma representa para los clientes, la obtención al cliente tiene que ser factible ya con amabilidad, buena atención a las necesidades del consumidor, fundamentan los criterios necesarios para construir estrategias que pueden mejorar la calidad de servicio y no solo eso también tener mayores ventajas en lado laboral, el desempeño laboral los trabajadores calificados que son comprometidos con el trabajo y son eficientes.

Con la rentabilidad se realizó generar técnicas e instrumentos logrando tener metas y objetivos a un futuro como también en el presente, es importante la rentabilidad para una adecuada calidad de servicio al cliente y obtener mejor resultados empresarialmente y económicamente, obtener ventas si le ha dado resultados favorables para su negocio ya que generan rentabilidad durante un periodo determinado ya sea mensualmente o anualmente, por lo que sí coinciden.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Objetivo Especifico 01**

Con respecto a la revisión de la información recopilada de los antecedentes correspondientes se concluye:

Se concluye que la calidad de servicio al cliente se centra en la atención directa del personal con el público como también lo que percibe el cliente en la infraestructura del local, la implementación, en el aseo, mantenimiento entre otros, por lo que influye visiblemente al cliente es la calidad de servicio y la satisfacción al cliente ya que es importante actualizarse continuamente para lograr los estándares de calidad así brindarles una atención personalizada superando las expectativas de los clientes por lo cual la calidad de servicio es importante para la mejora de la empresa.

Concluye que la mayoría de las MYPE de hoteles han logrado los objetivos propuestos, es importante una adecuada calidad del servicio por que incide en una buena rentabilidad de la empresa donde se obtiene una utilidad después del pago de sus costos e impuestos. Por ende, considera necesario invertir más en su negocio ya que las empresas lo invierten en el mejoramiento de sus locales y en la compra de activos fijos, porque es importante ya que esta le ayuda obtener la rentabilidad.

### **Objetivo Especifico 02**

En la entrevista realizada se concluye que la Empresa Hospedaje La Reserva INN S.R.L es necesario ya que cuando el cliente está satisfecho hay mejor resultados dentro y fuera de la empresa, como también dar buenos servicios y que se sientan cómodos, ya que es importante porque gracias a la calidad de servicio la empresa tiene mejores resultados, es factible obtener una amabilidad cordial siempre estar al tanto de los clientes y así poder dar una buena atención, ya que gracias a las estrategias podemos mejorar la calidad de servicio para la mejor atención de sus

huéspedes, donde la calidad de servicio ayudo mejorar en la atención de los huéspedes, gracias a ello se obtuvo mores beneficios y se incrementaron los huéspedes como turistas, etc.

La empresa Hospedaje La Reserva INN S.R.L concluyo que la rentabilidad es importante ya que con ello implemento nuevos conocimientos, como la obtención de ganancias en cualquier actividad económica es de vital importancia ya que la rentabilidad esta generada por la mayor cantidad de turistas y viajeros que generan rentabilidad durante un periodo determinado ya sea mensualmente oh anualmente.

### **Objetivo Especifico 03**

Según análisis comparativo de los antecedentes correspondientes los resultados obtenidos del cuestionario que se realizó a la empresa por lo tanto se llegó a la conclusión:

De que hay coincidencia en los diferentes elementos de calidad de servicio y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L la calidad de servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. Logrando los objetivos propuestos, porque es importante una adecuada calidad del servicio por que incide en una buena rentabilidad de la empresa donde se obtiene una utilidad y lo invierten en el mejoramiento de sus locales y en la compra de activos fijos, porque es importante ya que esta le ayuda obtener la rentabilidad.

## Aspectos Complementarios

### Recomendaciones

- Las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, debe realizar capacitación a sus trabajadores para que pueda dar mejor atención a los huéspedes y así tener una buena imagen en la empresa hotelera.
- Es necesario que las micros y pequeñas empresas vean algunas dificultades de sus personales para así poder capacitarles y tener una mejor atención a los huéspedes como son los turistas, etc.
- Las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles deben obtener financiamiento para poder adquirir los materiales necesarios para la empresa y así tener un buen nivel de productividad.
- Con el fin de fortalecer la posición de la empresa, la empresa planea mejorar la calidad del servicio en todas sus áreas, por lo que al analizar los puntos clave que afectan la calidad del servicio, se espera mejorar la situación de la empresa, los puntos principales son la atención personalizada al cliente., infraestructura limpia.

## Referencias Bibliográficas

- Andrés, S. (2014). *Economipedia Haciendo Facil la Economia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Arbulú, J. (2007). PYME: LA SOCIA MAYORITARIA DEL PERÚ . *Diario El Peruano* .
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Bustillos, G. A. (2021). *Análisis del manejo promocional en línea para incrementar la rentabilidad de los pequeños hoteles de Salinas, Provincia de Santa Elena*. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG, Facultad de Posgrados e Investigación. Guayaquil - Ecuador: Web. Obtenido de <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1526/An%20del%20manejo%20promocional%20en%20l%20nea%20para%20incrementar%20la%20rentabilidad%20de%20los%20peque%20os%20hoteles%20de%20Salinas%20Provincia%20de%20Santa%20Elena.pdf?seq>
- Cañi, V. E. (2016). *“La Gestión de Servicio al Cliente y el Nivel de Rentabilidad del Sector Hotelero del Distrito De Tacna Año 2015”*. Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales. Tacna - Perú: web. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/243/Ca%20Velasquez-Emelyn-Marilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardenas, G. E. (2021). *“Percepción de Calidad en el Servicio de Distribución de los Clientes de la Empresa Backus, Sucursal Ayacucho 2021”*. Universidad de Ayacucho Federico Froebel, Facultad de Ciencias Tecnológicas e Ingeniería. Ayacucho - Perú: Web. Obtenido

de <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/232/Tesis%20-%20Elwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>

Comexperu. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

Contreras, Y., & Roa, M. (26 de Abril de 2015). *Blogpost*. Obtenido de <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>

Daries, J., Jaime, V., & Bucaram, S. (Agosto de 2021). *Evolución del turismo en Perú 2010 - 2020, la influencia del covid -19 y recomendaciones pos - COVID-19*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evolucion-del-turismo-en-Peru-2010-2020-la-influencia-del-COVID-19-y-recomendaciones-pos-COVID-19-nota-sectorial-de-turismo.pdf>

Días, F. J., & Gerrero, P. W. (2017). *Influencia de la Calidad Del Servicio Al Cliente en la Rentabilidad de la Empresa Hotel Bagua Grande E.I.R.L Bagua Grande, 2016*. Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales. Pimentel - Perú: Web. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4297/Diaz%20Flores%20-%20Guerra%20Pe%C3%B1a.pdf?sequence=7>

Díaz, F. J., & Guerreros, P. W. (2017). *Influencia de la Calidad de Servicio al Cliente en la Rentabilidad de la Empresa Hotel Bagua Grande EIRL Bagua Grande, 2016*. Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales. Pimentel - Perú: Web. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4297/Diaz%20Flores%20-%20Guerra%20Pe%C3%B1a.pdf?sequence=7>



- Dongo, A. P. (2018). Perú: situación de las micro y pequeñas empresas. *Con nuestro peru . Empresas Negligentes*. (07 de Julio de 2010). Obtenido de <http://intelligentbiz.blogspot.com/2010/07/la-importancia-de-la-rentabilidad.html>
- Escalante, N. (03 de Marzo de 2018). En atención de calidad al visitante, Ayacucho aún se encuentra retrasado. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/en-atencion-de-calidad-al-visitante-ayacucho-aun-se-encuentra-retrasado-806930/>
- Fernando, M. G. (1995). “*Rentabilidad y endeudamiento en el análisis financiero y la planificación empresarial*”, *Moneda y Crédito*. Obtenido de <https://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Ferrer, J. (2010). *Blogger*. Recuperado el 10 de Enero de 2020, de <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- García, B. A. (2021). *Análisis del manejo promocional en línea para incrementar la rentabilidad de los pequeños hoteles de Salinas, Provincia de Santa Elena*. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG, Facultad de Posgrados e Investigación. Guayaquil - Ecuador: Web. Obtenido de <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1526/An%20del%20manejo%20promocional%20en%20l%20nea%20para%20incrementar%20la%20rentabilidad%20de%20los%20peque%20os%20hoteles%20de%20Salinas%20Provincia%20de%20Santa%20Elena.pdf?seq>
- García, B. G. (2021). *Alojamiento Informal e Influencia en la Rentabilidad del sector Hotelero en Salinas provincia de Santa Elena, Ecuador*. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG, Facultad de Estudios de Posgrados. Guayaquil – Ecuador: web. Obtenido de [http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1563/Alojamiento%20Informal%](http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1563/Alojamiento%20Informal%20e%20Influencia%20en%20la%20Rentabilidad%20del%20sector%20Hotelero%20en%20Salinas%20provincia%20de%20Santa%20Elena%20Ecuador.pdf?seq)

20e% 20Influencia% 20en% 20la% 20Rentabilidad% 20del% 20sector% 20Hotelero% 20en%  
20Salinas% 20provincia% 20de% 20Santa% 20Elena% 2c% 20Ecuador..pdf?sequence=1&is  
Allowed=y

Greisi, S. C. (2019). *Financiamiento, Tributación y la Rentabilidad de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios en el Perú Caso: Hospedaje y Restaurante Santa Rosa E.I.R.L Ayacucho, 2019*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Escuela Profesional de Contabilidad. Ayacucho - Perú: Web. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14324/FINANCIAMIENTO\\_TRIBUTACION\\_RENTABILIDAD\\_MYPES\\_SANCHEZ\\_CARHUAS\\_GREISI\\_%20MELANNIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14324/FINANCIAMIENTO_TRIBUTACION_RENTABILIDAD_MYPES_SANCHEZ_CARHUAS_GREISI_%20MELANNIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición*. Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Horovitz, J. (1994). *La Satisfacción Total del Cliente*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADFM0000637/C1.pdf>

La ley. (08 de Julio de 2021). *Redacción la Ley*. Obtenido de <https://laley.pe/art/11614/sunat-cuales-son-las-reglas-sobre-afiliacion-al-regimen-contributivo-de-essalud-para-microempresas>

Lee. (2014). *Concepto de rentabilidad*.

Ley N° 25327. (s.f.). *Diario Oficial 'El Peruano'*. Obtenido de Decreto Legislativo N° 713. Consolidan la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada: <https://vlex.com.pe/vid/decreto-legislativo-n-713-575977870>

- Ley N° 27671. (s.f.). *Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/34CB632FA0BEB31E05257E2300593BE4/\\$FILE/1\\_DECRETO\\_SUPREMO\\_007\\_04\\_07\\_2002.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/34CB632FA0BEB31E05257E2300593BE4/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_007_04_07_2002.pdf)
- Ley 30056. (02 de Julio de 2013). *El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Lizaraso, P. K. (2019). *El Financiamiento, Rentabilidad y el Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú, Caso Hotel Universo S.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2018*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Escuela Profesional de Contabilidad. Ayacucho - Perú: Web. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14970/CONTROL\\_INT\\_ERNO\\_LIZARASO\\_PALOMINO\\_KATERINE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14970/CONTROL_INT_ERNO_LIZARASO_PALOMINO_KATERINE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mares, C. (2013). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Recuperado el 04 de 09 de 2019, de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Mena, A. Y., & Tocto, S. N. (2020). *Propuesta de un sistema de costos A.B.C. para mejorar la rentabilidad en los establecimientos de hospedaje de la región Tumbes 2019*. Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas. Tumbes - Perú: Web. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1901/TESIS%20-%20MENA%20Y%20TOCTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MytripleA. ( 2018). *Beneficio contable*. Obtenido de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/beneficio-contable/>

- Padilla, C. Z. (2019). *Costos por Alojamiento y la Rentabilidad en el Hotel Salinas Costa Azul, Cantón Salinas, Año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena , Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría. La Libertad - Ecuador: Web. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5025/1/UPSE-TCA-2019-0083.pdf>
- Palomino, M. E. (2019). *Financiamiento y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso de la Empresa “Romis” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Escuela Profesional de Contabilidad. Ayacucho - Perú: Web. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13516/FINANCIAMIENTO\\_Y\\_RENTABILIDAD\\_PALOMINO\\_MUNAYLLA\\_EBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13516/FINANCIAMIENTO_Y_RENTABILIDAD_PALOMINO_MUNAYLLA_EBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pascual, S. G. (1992). *Análisis de la empresa a través de su información económico-financiera*. Madrid.: Pirámide. Obtenido de <http://ocw.uc3m.es/economia-financiera-y-contabilidad/economia-de-la-empresa/material-de-clase-1/Rentabilidad.pdf>
- Perez & Garde. (2015). *Definición de la Rentabilidad*. Obtenido de Definición de la Rentabilidad: <https://definicion.de/rentabilidad>.
- Pizzo, M. (2013). *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y*.
- Pretell, P. J. (2021). *Capacitación Laboral en las Micro Y Pequeñas Empresas: Caso Hotel Mi Casa en el Distrito De Ayacucho, 2019*. . Universidad Católica de Trujillo, Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas. Trujillo - Perú: Web. Obtenido de [http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/1381/1/0070099064\\_T\\_2021.pdf](http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/1381/1/0070099064_T_2021.pdf)

- Quispe, F. (26 de Setiembre de 2019). *La calidad en atención al cliente en América Latina durante los últimos 10 años, una revisión sistemática*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22992>
- Quispe, H. S. (2014). *Calidad de Servicio y Fidelidad de los Socios de Créditos Pymes en la COOPAC "Santa María Magdalena", Oficina Principal Ayacucho*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Ayacucho - Perú: Web. Obtenido de [http://209.45.73.22/bitstream/UNSCH/798/1/Tesis%20Ad150\\_Qui.pdf](http://209.45.73.22/bitstream/UNSCH/798/1/Tesis%20Ad150_Qui.pdf)
- Ramos, S. C. (2018). *“Programa de Capacitación en Servicios Hoteleros para Incrementar la Rentabilidad del Hotel El Edén E.I.R.L. Bagua Grande – 2017.”*. Universidad César Callejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo - Perú: web. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29916/Ramos\\_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29916/Ramos_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, R. S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado. Guayaquil - Ecuador: Web. Obtenido de <repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Sánchez, B. (2014). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA*. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/NMSM\\_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/NMSM_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96/Description#tabnav)
- Sánchez, B. J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de <https://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

SUNAT. (28 de febrero de 2017). *emprender*. Obtenido de *emprender*:  
<http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Tomayo , M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación - Versión 002. 2,3,4. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Yupanqui. (2014). factor que influye en la rentabilidad.

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

La presente técnica tiene por objetivo obtener información importante para la investigación **CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021**

Al respecto se le solicita a usted que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva a darnos su opinión, en vista que será de mucha ayuda e importante para la investigación que realizó. Agradezco su apoyo.

- I. De la micro y pequeña empresa  
Del empresario y los trabajadores
  - 1) ¿Hace cuánto tiempo se dedica a esta actividad empresarial?
    - a) 1 año
    - b) 2 años
    - c) 3 años
    - d) Más de 4 años
  - 2) ¿Cuál es el objetivo que persigue la empresa?
    - a) Obtener utilidades
    - b) Generar empleo
    - c) Subsistencia
  - 3) Cuantos trabajadores laboran en su empresa
    - a) De 1 – 5 trabajadores
    - b) De 5 – 10 trabajadores
    - c) De 10 – 15 trabajadores
- De la empresa
  - 4) ¿Cuál es la causa de la mayor demanda del servicio?
    - a) Publicidad
    - b) Buen servicio
    - c) El precio
- II. Del Calidad de servicio y rentabilidad  
Indicaciones: marque con un a X la opción que considere: SI o NO

Variable 1: Calidad de Servicio

Nº	PREGUNTAS RESPECTO AL CALIDAD DE SERVICIO	RESPUESTA		OBSERVACION
		SI	NO	
1	¿Usted cree que es importante la calidad de servicio en su empresa?	X		Si es importante porque gracias a la calidad de servicio, la empresa tiene como uno de los puntos claves para permanecer entre la preferencia de los consumidores o la satisfacción de los clientes.
2	¿Usted cree que gracias a la calidad de servicios tiene mejores resultados en su empresa?	X		Si ya que la empresa tiene una ventaja porque tienen una buena atención al cliente y no solo eso también los precios son cómodas, los personales tienen una comprensión y una buena cortesía en atención hacia los huéspedes.
3	¿Crees que es importante la calidad de servicio para satisfacer la necesidades de los huéspedes?	X		Si es necesario ya que cuando el cliente está satisfecho hay mejor resultados dentro y fuera de la empresa, como también dar buenos servicios y que se sientan cómodos.
4	¿Gracias a la calidad su empresa puede generar más estrategias?	X		Si ya que gracias a las estrategias podemos mejorar la calidad de servicio y no solo eso también tener mayores ventajas en el lado laboral.
5	¿Es necesario gestionar la calidad en su empresa para conseguir clientes satisfechos?	X		Si porque la buena calidad es importante que se debe tener en cuenta para el buen servicio de huéspedes y conseguir mayor rendimiento y tener clientes satisfechos.
6	¿Usted cree que es necesario mantener la calidad para sus clientes?	X		Si porque tenemos que ser cordiales, amables siempre estar al lado de los clientes y así poder dar una buena atención.
7	¿Crees que hay factores negativos que influyen en la calidad de servicio?		X	No porque mi empresa tiene una buena atención al cliente y no solo eso también los precios son cómodas, los personales tienen una comprensión y una buena cortesía hacia los clientes.



8	¿Usted cree que en alguna oportunidad sus trabajadores han generado una insatisfacción y mala atención a sus clientes?		X	No ya que más personales están capacitados y aptos para la mejor y adecuada atención de los consumidores como son los turistas, viajeros, etc.
9	¿Usted cree que puede invertir en sus trabajadores para que puedan dar una mejor calidad de atención?		X	Sí para que más trabajadores puedan tener mejores conocimientos, habilidades y así puedan brindar una mejor calidad de atención a los clientes porque es una ventaja para mi empresa.
10	¿En esta empresa el personal muestra estar limpio y aseado.?		X	Sí porque la presentación y el aseo está por delante de cada personal ya que es lo primordial en un puesto de trabajo.
11	¿Usted considera, que el personal de esta empresa es comprometido y honrado en la hora de realizar su trabajo.?		X	Sí ya que en la actualidad tienen muy buenos resultados gracias al personal que son comprometidos con el trabajo y son eficientes con el trabajo que realiza.

**Variable 2: Rentabilidad**

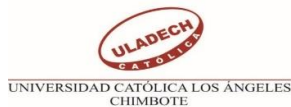
Nº	PREGUNTAS RESPECTO A RENTABILIDAD	RESPUESTA		OBSERVACION
		SI	NO	
1	¿Cree Ud. Que el financiamiento genere mayor rentabilidad a las MYPE?	X		
2	¿Cree usted que con la calidad de servicio la empresa tenga una buena rentabilidad en la empresa?	X		
3	¿En los últimos periodos hasta la actualidad la empresa tubo mejora en la rentabilidad ?	X		
4	¿La empresa acudió a financiamientos para mejorar la rentabilidad?	X		
5	¿La rentabilidad es muy importante para mejorar tu negocio?	X		Es importante ya que con la rentabilidad podemos mejorar en los resultados implementar nuevos conocimientos entre otros.
6	¿Los ingresos por sus actividades económicas cubren sus costos operacionales?	X		
7	¿Usted evalúa la rentabilidad en su empresa?	X	X	

8	¿Considera que la empresa es rentable?	X		La obtención de ganancias en cualquier actividad económica es de vital importancia ya que la rentabilidad esta generada por la mayor cantidad de turistas y viajeros que generan rentabilidad durante un periodo determinado.
9	¿Cree usted que es importante acudir a una capacitación para mejorar la rentabilidad de su empresa?	X		
10	¿Cree que existe una fuerte competencia en el sector hotelero en la ciudad de Huamanga?	X		
11	¿La rentabilidad permite a que su empresa se mantenga estable?	X		
12	¿Ustedes cree que gracias a la rentabilidad tiene metas y objetivos a un futuro?	X		Si porque cuando generan rentabilidad tienen mayores objetivos y metas a un futuro como tambien el presente.

HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L.

  
 .....  
 Quispe Fernández Filiberto  
 Gerente general

## Anexo 2: Consentimiento Informado.



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

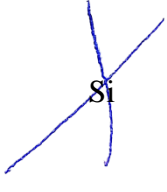
(Contabilidad)

Mi nombre es ORE MENESES, Luz Eliana y estoy haciendo mi investigación, la participación de cada uno de ustedes es voluntaria.

A continuación, te presento unos puntos importantes que debes saber antes de aceptar ayudarme:


- Tu participación es totalmente voluntaria. Si en algún momento ya no quieres seguir participando, puedes decírmelo y volverás a tus actividades.
- La conversación que tendremos será de 45 minutos máximos.
- En la investigación no se usará tu nombre, por lo que tu identidad será anónima.
- Tus padres ya han sido informados sobre mi investigación y están de acuerdo con que participes si tú también lo deseas.

Te pido que marques con un aspa (x) en el siguiente enunciado según tu interés o no de participar en mi investigación.

¿Quiero participar en la investigación de CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASOHOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021?		No
---	--	----

Fecha: 10/05/2021

HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L.

  
.....  
Quispe Fernández Filiberto  
Gerente general

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

### (Contabilidad)

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021. Y es dirigido por ORE MENESE, Luz Eliana, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Calidad de Servicio y su Relación con la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 45 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un medio comunicación por lo que usted escoge. Si desea, también podrá escribir al correo luzoremeneses.2016@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Quispe Fernández Filiberto

Fecha: 10/12/2021

Correo electrónico: [hotelreserva@gmail.com](mailto:hotelreserva@gmail.com)

**HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L.**

  
.....  
Quispe Fernández Filiberto

Gerente general

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_ 

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

### (Contabilidad)

Estimado/a participante



Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación, conducida por ORE MENESES, Luz Eliana, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021.

La entrevista durará aproximadamente 45 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [luzoremenses.2016@gmail.com](mailto:luzoremenses.2016@gmail.com) o al número 999000116 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [flanceea@uladech.edu.pe](mailto:flanceea@uladech.edu.pe)

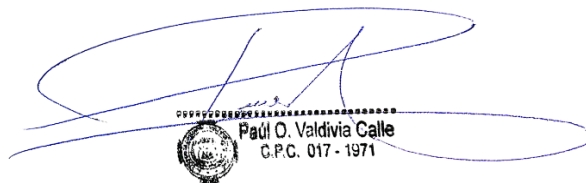

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	QUISPE FERNANDEZ, FILIBERTO
Firma del participante:	<p style="text-align: center;"><b>HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L.</b></p>  <p style="text-align: center;">Quispe Fernández Filiberto gerente general</p>
Firma del investigador:	
Fecha:	10/05/2021

### Anexo 3: Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD									
TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021									
AUTORA: ORE MENESES, LUZ ELIANA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	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>IOE</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>								
<b>1</b>	¿Usted cree que es importante la calidad de servicio en su empresa?	X			X	X			X
<b>2</b>	¿Usted cree que gracias a la calidad de servicios tiene mejores resultados en su empresa?	X			X	X			X
<b>3</b>	¿Crees que es importante la calidad de servicio para satisfacer las necesidades de los huéspedes?	X			X	X			X
<b>4</b>	¿Gracias a la calidad su empresa puede generar más estrategias?	X			X	X			X
<b>5</b>	¿Es necesario gestionar la calidad en su empresa para conseguir clientes satisfechos?	X			X	X			X
<b>6</b>	¿Usted cree que es necesario mantener la calidad para sus clientes?	X			X	X			X
<b>7</b>	¿Crees que hay factores negativos que influyen en la calidad de servicio?	X			X	X			X
<b>8</b>	¿Usted cree que en alguna oportunidad sus trabajadores han generado una insatisfacción y mala atención a sus clientes?	X			X	X			X
<b>9</b>	¿Usted cree que puede invertir en sus trabajadores para que pueden dar una mejor calidad de atención?	X			X	X			X
<b>10</b>	¿En esta empresa el personal muestra estar limpio y aseado?	X			X	X			X

11	¿Usted considera, que el personal de esta empresa es comprometido y honrado en la hora de realizar su trabajo?	X			X	X			X
<b>IOE</b>	<b>RENTABILIDAD</b>								
12	¿Cree Ud. Que el financiamiento genere mayor rentabilidad a las MYPE?	X			X	X			X
13	¿Cree usted que con la calidad de servicio la empresa tenga una buena rentabilidad en la empresa?	X			X	X			X
14	¿En los últimos periodos hasta la actualidad la empresa tubo mejora en la rentabilidad?	X			X	X			X
15	¿La empresa acudió a financiamientos para mejorar la rentabilidad?	X			X	X			X
16	¿La rentabilidad es muy importante para mejorar tu negocio?	X			X	X			X
17	¿Los ingresos por sus actividades económicas cubren sus costos operacionales?	X			X	X			X
18	¿Usted evalúa la rentabilidad en su empresa?	X			X	X			X
19	¿Cree usted que es importante acudir a una capacitación para mejorar la rentabilidad de su empresa?	X			X	X			X
20	¿Ustedes creen que gracias a la rentabilidad tiene metas y objetivos a un futuro?	X			X	X			X

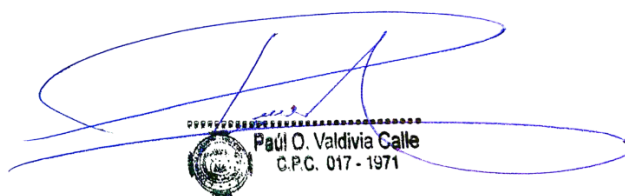
  

**Paúl O. Valdivia Calle**  
 C.P.C. 017 - 1971



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, VALDIVIA CALLE PAUL OMAR, Identificado con el número de DNI N° 70806175, Contador Público Colegiado con Registro de colegiatura N° 017-1971. He revisado el proyecto de tesis denominado **CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021** que desarrolla la Bachiller en Contabilidad ORE MENESES, LUZ ELIANA CON DNI N° 77285024, para obtener el título de Contador Público.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.




Paúl O. Valdivia Calle  
C.P.C. 017 - 1971

Ayacucho 05 de mayo del 2022

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD									
TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021									
AUTORA: ORE MENESES, LUZ ELIANA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	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>IOE</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>								
<b>1</b>	¿Usted cree que es importante la calidad de servicio en su empresa?	X			X	X			X
<b>2</b>	¿Usted cree que gracias a la calidad de servicios tiene mejores resultados en su empresa?	X			X	X			X
<b>3</b>	¿Crees que es importante la calidad de servicio para satisfacer la necesidades de los huéspedes?	X			X	X			X
<b>4</b>	¿Gracias a la calidad su empresa puede generar más estrategias?	X			X	X			X
<b>5</b>	¿Es necesario gestionar la calidad en su empresa para conseguir clientes satisfechos?	X			X	X			X
<b>6</b>	¿Usted cree que es necesario mantener la calidad para sus clientes?	X			X	X			X
<b>7</b>	¿Crees que hay factores negativos que influyen en la calidad de servicio?	X			X	X			X
<b>8</b>	¿Usted cree que en alguna oportunidad sus trabajadores han generado una insatisfacción y mala atención a sus clientes	X			X	X			X
<b>9</b>	¿Usted cree que puede invertir en sus trabajadores para que pueden dar una mejor calidad de atención?	X			X	X			X
<b>10</b>	¿En esta empresa el personal muestra estar limpio y aseado?	X			X	X			X
<b>11</b>	¿Usted considera, que el personal de esta empresa es comprometido y	X			X	X			X

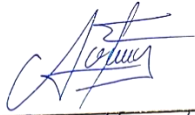
	honrado en la hora de realizar su trabajo?								
<b>IOE</b>	<b>RENTABILIDAD</b>								
<b>12</b>	¿Cree Ud. Que el financiamiento genere mayor rentabilidad a las MYPE?	X			X	X			X
<b>13</b>	¿Cree usted que con la calidad de servicio la empresa tenga una buena rentabilidad en la empresa?	X			X	X			X
<b>14</b>	¿En los últimos periodos hasta la actualidad la empresa tubo mejora en la rentabilidad?	X			X	X			X
<b>15</b>	¿La empresa acudió a financiamientos para mejorar la rentabilidad?	X			X	X			X
<b>16</b>	¿La rentabilidad en muy importante para mejorar tu negocio?	X			X	X			X
<b>17</b>	¿Los ingresos por sus actividades económicas cubren sus costos operacionales?	X			X	X			X
<b>18</b>	¿Usted evalúa la rentabilidad en su empresa?	X			X	X			X
<b>19</b>	¿Cree usted que es importante acudir a una capacitación para mejorar la rentabilidad de su empresa?	X			X	X			X
<b>20</b>	¿Ustedes cree que gracias a la rentabilidad tiene metas y objetivos a un futuro?	X			X	X			X

  
Jiban Ramiro Hinojosa Avalos  
 70435181  
 C.C.A. 1551

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HINOSTROZA AVALOS JIBAN REMI, Identificado con el número de DNI N° 70435181, Contador Público Colegiado con Registro de colegiatura N° 1551. He revisado el proyecto de tesis denominado **CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021** que desarrolla la Bachiller en Contabilidad ORE MENESES, LUZ ELIANA CON DNI N° 77285024, para obtener el título de Contador Público.

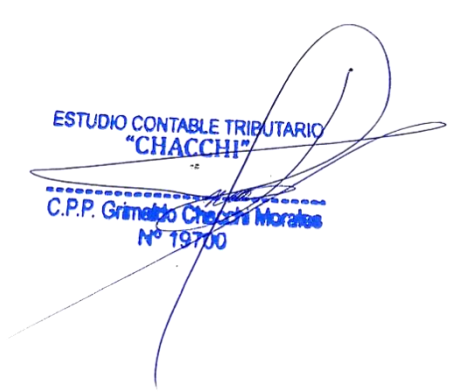
Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

  
Jiban Remi Hinojosa Avalos .  
70435181  
C.C.A. 1551

Ayacucho 05 de mayo del 2022

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD									
TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021									
AUTORA: ORE MENESES, LUZ ELIANA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	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>IOE</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>								
<b>1</b>	¿Usted cree que es importante la calidad de servicio en su empresa?	X			X	X			X
<b>2</b>	¿Usted cree que gracias a la calidad de servicios tiene mejores resultados en su empresa?	X			X	X			X
<b>3</b>	¿Crees que es importante la calidad de servicio para satisfacer las necesidades de los huéspedes?	X			X	X			X
<b>4</b>	¿Gracias a la calidad su empresa puede generar más estrategias?	X			X	X			X
<b>5</b>	¿Es necesario gestionar la calidad en su empresa para conseguir clientes satisfechos?	X			X	X			X
<b>6</b>	¿Usted cree que es necesario mantener la calidad para sus clientes?	X			X	X			X
<b>7</b>	¿Crees que hay factores negativos que influyen en la calidad de servicio?	X			X	X			X
<b>8</b>	¿Usted cree que en alguna oportunidad sus trabajadores han generado una insatisfacción y mala atención a sus clientes	X			X	X			X
<b>9</b>	¿Usted cree que puede invertir en sus trabajadores para que pueden dar una mejor calidad de atención?	X			X	X			X
<b>10</b>	¿En esta empresa el personal muestra estar limpio y aseado?	X			X	X			X
<b>11</b>	¿Usted considera, que el personal de esta empresa es comprometido y	X			X	X			X

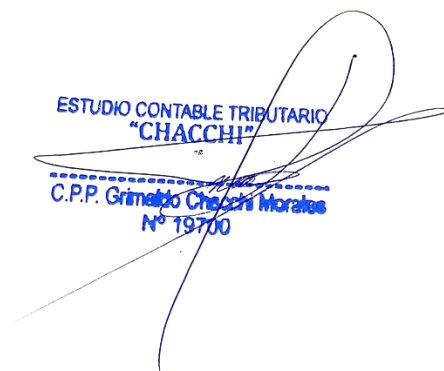
	honrado en la hora de realizar su trabajo?								
<b>IOE</b>	<b>RENTABILIDAD</b>								
<b>12</b>	¿Cree Ud. Que el financiamiento genere mayor rentabilidad a las MYPE?	X			X	X			X
<b>13</b>	¿Cree usted que con la calidad de servicio la empresa tenga una buena rentabilidad en la empresa?	X			X	X			X
<b>14</b>	¿En los últimos periodos hasta la actualidad la empresa tubo mejora en la rentabilidad?	X			X	X			X
<b>15</b>	¿La empresa acudió a financiamientos para mejorar la rentabilidad?	X			X	X			X
<b>16</b>	¿La rentabilidad es muy importante para mejorar tu negocio?	X			X	X			X
<b>17</b>	¿Los ingresos por sus actividades económicas cubren sus costos operacionales?	X			X	X			X
<b>18</b>	¿Usted evalúa la rentabilidad en su empresa?	X			X	X			X
<b>19</b>	¿Cree usted que es importante acudir a una capacitación para mejorar la rentabilidad de su empresa?	X			X	X			X
<b>20</b>	¿Ustedes creen que gracias a la rentabilidad tiene metas y objetivos a un futuro?	X			X	X			X

  
 ESTUDIO CONTABLE TRIBUTARIO  
 "CHACCHI"  
 -----  
 C.P.P. Grimaldo Chacchi Morales  
 N° 19700

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CHACCHI MORALES GRIMALDO, Identificado con el número de DNI N° 28237753, Contador Público Colegiado con Registro de colegiatura N° 19700. He revisado el proyecto de tesis denominado **CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – AYACUCHO, 2021** que desarrolla la Bachiller en Contabilidad ORE MENESES, LUZ ELIANA CON DNI N° 77285024, para obtener el título de Contador Público.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.



ESTUDIO CONTABLE TRIBUTARIO  
"CHACCHI"  
C.P.P. Grimaldo Chacchi Morales  
N° 19700

Ayacucho 05 de mayo del 2022

**Anexo 4: Evidencia**





## Anexo 5: Ficha RUC

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20601179726 - HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	26/04/2016	Fecha de Inicio de Actividades:	01/05/2016
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. QUINUA NRO. 185 (COSTADO EX CARCEL) AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 23/04/2021 BOLETA PORTAL DESDE 24/04/2021 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 19/02/2020		
Emisor electrónico desde:	19/02/2020		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 19/02/2020),BOLETA (desde 19/02/2020)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 22/07/2022 23:56			