



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN  
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO  
HOTELES: “CASO HOTEL VERSILIA” - EN EL  
DISTRITO DE ZORRITOS, AÑO 2019.  
TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

**BURE GARCÍA, AYDE**

**ORCID: 0000-0003-2536-8410**

**ASESOR:**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO.**

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

**TUMBES – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Bure García, Ayde

ORCID: 0000-0003-2536-8410

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

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

### **JURADO**

Guerrero García, Galvani.

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert.

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel.

ORCID: 0000-0001-6769-1959

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**Mgtr. Galvani Guerrero García**

**Presidente**

---

**Mgtr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta**

**Miembro**

---

**Mgtr. Domingo Miguel Villarreyes Guerra**

**Miembro**

---

**Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez**

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

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

A los representantes del **hotel Versilia**, por permitir realizar mi investigación, y poder ejecutar la aplicación de las encuestas sin ningún inconveniente.

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

## **DEDICATORIA**

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

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

## RESUMEN

En la presente investigación denominada Caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro hoteles: “Caso Hotel Versilia” - distrito Zorritos, año 2019. Tuvo como problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro hospedajes: “Caso Hotel Versilia” - distrito de Zorritos, año 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro tiendas de hospedajes: “Caso Hotel Versilia” - distrito de Zorritos, año 2019. Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de treinta y cinco hoteles (35) con una muestra de CASO HOTEL VERSILIA, aplicando a los 68 clientes respectivamente la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos se concluyó y se identificó que las características generales que los clientes consideran que existe cumplimiento de los objetivos por parte del personal, estando dispuestos a servir mediante el adecuado uso de los servicios que brinda el hospedaje, además el personal está presto a solucionar todo tipo de problema y conflictos, es por ello que siempre existe participación, orientación adecuada y por ende los resultados son positivos.

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

## **ABSTRACT**

In the present investigation denominated Characterization of quality of service in the MyPes of the service sector hotel hotels: "Caso Hotel Versilia" - Zorritos district, year 2019. It had as a research problem: How is characterized the quality of service in the MyPes of the sector lodging service: "Caso Hotel Versilia" - district of Zorritos, year 2019? That is why the following research objective was formulated: Determine the characterization of quality of service in the MyPes of the sector service sector lodging shops: "Caso Hotel Versilia" - district of Zorritos, year 2019. Using a research methodology of type descriptive, quantitative level and non-experimental cross-sectional design; with a population of thirty-five hotels (35) with a sample of CASE HOTEL VERSILIA, applying to the 68 clients respectively the survey and questionnaire as data collection instruments was concluded and it was identified that the general characteristics that the clients consider exists fulfillment of the objectives by the staff, being willing to serve through the proper use of the services provided by the hosting, in addition the staff is ready to solve all kinds of problems and conflicts, which is why there is always participation, adequate guidance and therefore the results are positive.

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

# ÍNDICE

TÍTULO: .....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA: .....	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	9
2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES .....	13
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO .....	13
2.2.1.1. DEFINICIÓN .....	13
2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS .....	14
2.2.2. MYPES .....	15
2.2.3. HOTELES .....	16
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION .....	17
IV. METODOLOGIA .....	18
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	18
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	18
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	18
4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN .....	18
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	20
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	21
4.6.1. Técnicas: .....	21
4.6.2. Instrumentos: .....	21
4.7. PLAN DE ANALISIS .....	22
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	22
4.9. PRINCIPIOS ETICOS .....	23
V. RESULTADOS .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	39



VIII. ANEXOS.....	42
ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD. ....	42
ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO.....	43
ANEXO 03: ENCUESTA.....	44
ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD .....	46
ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	48
ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS.....	49
ANEXO 07: TURNITIN.....	51

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo denominado “CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO HOSPEDAJE: “CASO HOTEL VERSILIA” - EN EL DISTRITO DE ZORRITOS, AÑO 2019” La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignado por la escuela profesional de administración y comprende el campo de disciplina. Promoción de las MYPE.

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

HOTEL VERSILIA es una empresa creada por Aldo Pizzorni, con RUC N° 20909404643; ubicada en panamericana norte KM 1232 Bocapán - Zorritos – Tumbes; fue fundado el 28 de diciembre del año 2012 ante la necesidad de crear un lugar cómodo y agradable donde se pudieran alojar todas las personas que por motivos de negocios visiten la zona. A lo largo de estos 6 años de servicio, nuestro hotel ha tenido una serie de cambios estructurales y estratégicos, que van de la mano con las políticas de sostenibilidad a nivel ambiental, socio-cultural y económico; los cuales han permitido grandes mejoras que nos han llevado a ser catalogados como uno de los mejores hoteles de la Región Tumbes obteniendo el rango de 3 estrellas. Para la Familia VERSILIA es un orgullo pertenecer al grupo de empresas del departamento de tumbes dedicado a el rubro hotelero que con trabajo arduo y constante pretende hacer de esta

región lugar reconocido a nivel nacional e internacional, gracias a que contamos con 14 colaboradores comprometidos que día a día hacen su mejor esfuerzo por brindarle a cada uno de nuestros visitantes el mejor servicio con calidad y calidez. El Hotel Versilia cuenta con 36 habitaciones cómodas, con aire acondicionado, tv cable, frío bar, señal wifi, etc., y ambientes/habitaciones para personas con discapacidad. Nuestras instalaciones cuenta con amplia cochera interior, dos comedores, mesa de billar, cancha de frontón, piscina para niños y para adultos, salida y vista directa a la playa, también contamos con un amplio salón de conferencias y servicio de Lavandería. Brindamos tarifas corporativas a empresas y alimentación (desayunos, almuerzo y cenas). En la medida posible tratamos de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y predisposición inmediata para atender cualquier solicitud.

Las micro y pequeñas empresas (MyPes) del rubro de Hoteles tienen una visión positiva para el próximo año tal es así que el 64 % del sector proyecta crecer más de 10 % según el sondeo de Aprenda Instituto de la Microempresa del Grupo ACP.

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

En el *ámbito político* según en nivel de corrupción en las últimas semanas la corrupción ha pasado a ser por fin la principal preocupación del país. Según cifras del Banco Mundial en un país en vías de desarrollo el sector informal produce alrededor del 35% del PBI y emplea alrededor del 70% en fuerza laboral. Mientras que en el Perú este produce casi 60% del PBI y emplea poco menos que el 75% de la PEA. El Perú está claramente por encima del promedio en ambas medidas, pero es en la informalidad del producto donde la diferencia es alarmante”. (*Diario El Comercio, 2018*)

Además, en lo *político* respecto a la actitud y organización del gobierno, el ministro de Economía y Finanzas Alfredo Thorne, comentó que el Gobierno impulsa

una reforma tributaria que facilita el crecimiento de las mype y las lleva a la prosperidad. Respecto a ello presentó los avances alcanzados a favor de las MyPe peruanas. Fraccionamiento de impuestos las empresas con ventas menores a 150 unidades impositivas tributarias (UIT) cuentan con beneficios para fraccionar su IGV corriente hasta por 72 meses.

Postergación del pago del IGV. Las empresas con ventas menores a 1,700 UIT podrán prorrogar el pago de sus tributos hasta por 90 días. Extinción de deudas tributarias menores a una UIT y reducción de aquellas superiores a una UIT, aplicando recortes de 90%, 70% y 50% al monto adeudado”. (*Diario El Peruano, 2016*).

En el *ámbito económico* respecto a la tasa de cambio el alza del dólar podría desencadenar un problema de liquidez a las pymes debido a que las tasas de interés en la mora al cierre de este año se encarecerán en por lo menos tres puntos adicionales. Lo que implica un aumento no previsto en el presupuesto de las pymes. De otro lado, la ejecutiva señaló que las pymes deberán decidir cómo hacer frente a este nuevo escenario. "O reducen sus costos o se vuelven más eficientes”. (*Diario El comercio, 2015*).

En lo *económico* respecto a la tasa de inflación el área de estudios Económicos del BCP mantiene en 2.5% el estimado de inflación anual para el cierre de 2019. En 2018 hubo un impacto sobre la inflación de 0.3 pp. por el incremento del ISC que no se repetirá este año. El área de estudios Económicos del BCP prevé que el BCRP mantendrá su tasa de referencia en 2.75% en su reunión del jueves de la próxima semana. Desde hace buen tiempo atrás, el escenario base del BCP para 2019 contempla que el BCRP elevará su tasa en 75pbs desde 2.75% a 3.50% (aún por debajo

de la tasa real neutral de 1.75%). Como se sabe el Índice de Precios al Consumidor en Lima Metropolitana aumentó 0.18% m/m en 12/18 en línea con el consenso de analistas, pero por debajo de su mediana histórica (2002-2016: +0.27% m/m). Así la inflación anual continuó con su aceleración y cerró el 2018 por encima del punto medio del rango meta del BCRP (1% – 3%): subió a 2.2% a/a, máximo del año. Por su parte, la inflación anual sin alimentos ni energía permaneció dentro del rango meta y cerró el año en 2.2% a/a su nivel más alto en 5 meses”. (*Web Site Gana Más, 2019*)

En el *ámbito socio – cultural* referente a la calidad de vida; Solo el 1% del total de empresas formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual revela que existe un gran trabajo para convencer a las restantes de que caminen por el sendero de la competitividad, así lo revelo el economista Walter Ramírez, jefe de la oficina de estudios económicos nacional de calidad (INACAL). Preciso que actualmente se tiene un total de 1329 empresas con certificación activas en el Perú que llega a 1382899, según cifras de la Sunat. (*Radio Programas del Perú, 2016*)

Además, en lo *socio- cultural* referente a la confianza del consumidor; la consultora informó que el Índice de Confianza del Consumidor de Lima Metropolitana (Indicca) se ubicó en 50 puntos, lo que refleja que las expectativas de las familias sobre la economía y sus finanzas se encuentran nuevamente en el tramo optimista, aunque por un margen mínimo. Este incremento de confianza, además, se percibe con mayor fuerza en los hogares de ingresos altos (niveles socioeconómicos A y B). José Carlos Saavedra, socio de Estudios Económicos de Apoyo Consultoría, mencionó que, efectivamente, la mayor calma política genera mejoras en las perspectivas de los consumidores, aunque explicó que esto suele ocurrir con frecuencia cuando se da un cambio en el Ejecutivo”. (*Diario El Comercio, 2016*)

En el *ámbito tecnológico* respecto a los nuevos productos y desarrollos; De acuerdo con los últimos reportes Fintech Radar de los países de América Latina, se han identificado más de mil startups con propuestas de valor diferenciadas de las cuales 271 de ellas están dirigidas hacia consumidores o Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) con pobre o nulo acceso a servicios financieros. Guillermo Torrealba, CEO de Buda.com, empresa que desarrolla y opera mercados de dinero digital en la región nos indica algunas de las herramientas que las Fintech ya proveen a las pymes en el Perú”. (*Diario El Comercio, 2018*)

“Además, en el *ámbito tecnológico* referente a cambios en la tecnología; el avance tecnológico comprende un rol clave en el desarrollo de cualquier negocio en el Perú o en la China, por más pequeño o grande que este sea. La relevancia de las redes sociales, las aplicaciones y la posibilidad de tener la información de todo el mundo en la palma de la mano han abierto una infinidad de puertas a cualquiera con una idea rentable. Siendo ello así, lo principal es entender que la importancia de la tecnología se basa en brindar atajos que unan al consumidor con el vendedor. Ciertamente, el futuro de la MYPE en el Perú se muestra prometedor, hoy más que nunca. Haciendo una analogía simple, el microempresario es la savia vital del frondoso árbol que es la economía peruana, puesto que este agente tiene presencia en las principales variables que respaldan el crecimiento económico de un país (Consumo, Inversión, Gasto Estatal, Exportaciones e Importaciones)”. (*Diario La Gestión, 2018*)

“En el *ámbito Ecológico* respecto a los recursos naturales limitados; El Ministerio de la Producción (Produce) lanzó hoy el concurso Reto Bio que contará con un fondo de 11 millones de soles para cofinanciar proyectos innovadores que pongan en valor los recursos naturales, según Marco Velarde viceministro de mype se busca

impulsar las innovaciones que promueven el desarrollo tecnológico y comercial de nuestros recursos naturales. El viceministro de la Micro y Pequeña Empresa (Mype) e Industria precisó que se priorizarán tres líneas de acción”.

“La primera es Biotech que involucra el desarrollo de cualquier aplicación de tecnología que utiliza los sistemas biológicos, organismos o sus derivados para elaborar o modificar productos y procesos para usos específicos.

“La segunda es Agritech y está dirigida al desarrollo de soluciones enfocadas a la agricultura que tengan como componente central la tecnología para mejorar la eficiencia y/o el uso sostenible de los recursos naturales

“Finalmente, Foodtech que está enfocada al desarrollo de soluciones dirigidas a la industria de alimentos que tengan como componente central la tecnología para mejorar la producción, cadena de suministros o canales de distribución”. (*Web-Site Andina, 2017*)

“Además, en lo *ecológico* respecto a la regulación sobre consumo energético; Uno de los costos que pueden disminuir las pequeñas y medianas empresas (pymes) para ser más competitivas y mantenerse en el mercado, es el del consumo de energía eléctrica, justo ahora que hay una tendencia hacia arriba en la tarifa de este servicio, señaló César Songia, especialista en eficiencia energética de ABB en Perú. Por ello, recomendó adoptar medidas como aprovechar la luz natural del día para evitar prender focos u otras luminarias”. (*Diario El Correo, 2018*)

“En el *ámbito legislativo* referente a la legislación de seguridad y salud laboral; el laboralista Juan Carlos Benavente indica que en la actualidad persiste la despreocupación de algunas organizaciones en implementar de manera especializada un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que es de suma importancia para

la identificación y control de riesgos. Asimismo, a la fecha sostuvo que las empresas con menos de 20 trabajadores, si bien no están obligadas a contar con un comité de seguridad y salud ocupacional ni un reglamento interno sobre esta materia, como ocurre con las empresas de un mayor número de personal, sí están en el deber de cumplir con la normatividad en la materia”. (*Diario El Peruano, 2013*)

Por consiguiente, en lo **legal**, la legislación laboral; Malmström puso hincapié en las deficiencias en la aplicación efectiva de los convenios de la OIT 87 y 98, sobre libertad de asociación y protección de los derechos de sindicación y negociación colectiva. Además, recordó que el Perú tiene uno de los niveles más altos de informalidad en el mercado laboral y que el alto nivel persistente de trabajo infantil sigue siendo una gran preocupación. (*Diario La Gestión, 2018*)

Se formuló la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro hoteles: “Caso Hotel Versilia” – en el distrito de Zorritos, año 2019? Por lo tanto, se elaboraron objetivos de investigación para dar solución al enunciado del problema. Objetivo General: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro tiendas de hoteles: “Caso Hotel Versilia” - en el distrito de Zorritos, año 2019. Y objetivos específicos: Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hoteles: “Caso Hotel Versilia” – en el distrito Zorritos, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hoteles: “Caso Hotel Versilia” - en el distrito Zorritos, año 2019.

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



Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento calidad de servicio teniendo como base el uso de herramienta práctica y de bajo costo que utilizan en sus empresas en el distrito de Zorritos utilizando todos los procesos internos. *(Miller y Salkiu, 2002)*

Tiene una justificación metodológica para la aplicación sistematizada del proceso de la investigación encaminada a la detención de datos cuantitativas que determinan las características sin vulneración alguna y se recoja los datos en un solo momento en este caso hotel Versilia en Zorritos. *(Baptista, 2006)*

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

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

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

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

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

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

Cahuaya y Ñahuincopa (2016) en su investigación *“Influencia de la calidad de*

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

Rodríguez (2015) En su investigación *“Evaluación de calidad del servicio del hotel B’liam de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas*. Su investigación tiene como propósito determinar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del hotel B’liam de Tumbes en el año 2014, con un diseño de investigación cualitativo-cuantitativo, una población de tantas personas, utilizando como instrumentó de recolección de datos el cuestionario, concluyo que en cuanto a la gestión del servicio de hotel”, se cumple un 92,98 % de los estándares, lo que muestra que la calidad de servicios que se brindan en la empresa es alta, pues se toma en cuenta y se tiene gran cuidado en el servicio.

Palacios (2015) En su investigación *“Evaluación de la calidad del servicio del hotel Rizzo de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014”* Su investigación tiene como propósito determinar las principales características del hotel “Rizzo”, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal con un diseño de investigación cualitativo-cuantitativo, una población de tantas personas, utilizando como instrumentó de recolección de datos el cuestionario, concluyo que al ser evaluado de forma global,

el Hotel “Rizzo” cumple con un porcentaje bastante muy interesante; con un 89,23 % de los estándares son cumplidos en la empresa, lo que hace de ésta una empresa que brinda un servicio y productos de calidad a sus clientes; quedando solo algunos estándares que mejorar en lo referente a la gestión medioambiental.

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

Arboleda (2015) en su investigación *“Promoción turística y la revalorización del pensamiento Montalvino en la Casa y Mausoleo de Juan Montalvo de la Ciudad de Ambato”* Su investigación tiene como propósito determinar la importancia de la Promoción Turística y el nivel de incidencia que ha afectado en la Revalorización del Pensamiento Montalvino en la Casa y Mausoleo de Juan Montalvo de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. con un diseño de investigación no experimental, una población de 9 personas. Utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta. Concluyo que la Casa y Mausoleo de Juan Montalvo, no cuenta con un Plan de Estrategias de Promoción Turística para Valorizar el Pensamiento Montalvino de la Casa y Mausoleo de Juan Montalvo de la ciudad de Ambato, con la finalidad de incrementar la carga turística. Que la forma de promocionar la Casa y Mausoleo de Juan Montalvo, no satisface las exigencias

del turista actual.

Armada (2015) En su investigación *“Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción análisis y evolución”*. Su investigación tiene como propósito determinar el grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales, con un diseño de investigación correlacional, con una población 552 personas utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta. Concluyo que se determinó que la valoración de la actividad realizada en el servicio deportivo municipal es ligeramente superior en la actualidad, aunque no se aprecian diferencias estadísticamente significativas con el ejercicio 1991. Podemos concluir diciendo que de todas las variables estudiadas en 1991 y 2015, el aspecto con el que los usuarios están más satisfechos es con la preparación y capacidad para enseñar de los monitores, sin diferencias por género, edad o profesión.

Quiróa (2014) en su investigación *“Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos”* Su investigación tiene como propósito determinar el servicio al cliente en empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos para conocer el servicio al cliente en las empresas hoteleras. Con un diseño de investigación descriptivo, con una población de personas, utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta. Concluyo que se determinó que varios de los clientes no se encuentran satisfechos por el servicio que les brindan las empresas hoteleras, por lo tanto, no son clientes frecuentes, así mismo en las empresas hoteleras no existe calidad en el servicio, ya que los clientes se quejan que no hay comodidad en las habitaciones y no cuentan con medidas de seguridad.

Según Vásquez (2014) en su investigación *“Calidad de los servicios brindados*

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

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

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

#### **2.2.1.1.DEFINICIÓN**

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

Por otro lado, *Ruiz (2001)* describe la calidad de servicio como una forma de actitud. Relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

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

### 2.2.1.2.CARACTERÍSTICAS

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

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

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

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.

- Colaboración: ser una persona que gusta de trabajar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.

### **2.2.2. MYPES**

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N° 28015. Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas, por eso, esta modificación cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar el crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país. La ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/.592,500); Pequeña empresa deben tener ventas anuales por arriba de los 150 UIT (S/.592,500) y como máximo 1700 UIT (S/.6`715,000); y la Mediana Empresa deben tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/.6`715,000) y como máximo 2300 UIT (S/.9`085,000). La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes.



### **2.2.3. HOTELES**

Según *Julián Pérez Porto y María Merino (2009)* Un hotel es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros. El término proviene del vocablo francés *hôtel*, que hace referencia a una “casa adosada”.

Existen diversas clasificaciones de hoteles de acuerdo a las comodidades y servicios que brindan al viajero. La más usual está compuesta por estrellas: un hotel de cinco estrellas es el que ofrece el máximo nivel de confort. Al otro extremo, los hoteles de una estrella sólo brindan un servicio básico.

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

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

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

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

### **4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

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

### **4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

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

Donde:

**M:** muestra conformada por los “Clientes del HOTEL VERSILIA”

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



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

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

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

**FUENTE:** Elaboración propia.

#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

*Cuadro 02.* Población de Investigación.

RAZON SOCIAL	PROPIETARIO
HOTEL VERSILIA	1

FUENTE: Elaboración propia.

##### **Población**

**P1:** La población para la variable de calidad de servicio se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del HOTEL VERSILIA.

##### **Muestra:**

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

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

##### **Dónde:**

n = a ser estudiada

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

p = Probabilidad 0.5%

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

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

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

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

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

$$n = 67.65$$

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

La muestra asciende a 68 clientes del Hotel VERSILIA para la variable calidad de servicio en las MYPES, sector servicio rubro hoteles en el distrito de Tumbes, 2019.

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

### **4.6.1. Técnicas:**

Para *Alelus López, & Rodríguez (s.f)* se empleó la técnica de la encuesta que consta de 10 interrogantes de investigación que se aplica a los clientes de los hoteles en el distrito de Zorritos, 2019.

### **4.6.2. Instrumentos:**

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

#### 4.7. PLAN DE ANALISIS

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

#### 4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

*Cuadro 03.* Matriz de Consistencia.

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

**FUENTE:** Elaboración propia.

#### **4.9. PRINCIPIOS ETICOS**

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

- Accesibilidad: Acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- Búsqueda de la Verdad: Forman a la mente, con lo que se dice os e siente.
- Coherencia: Relación de una cosa con otras.
- Compromiso: Palabra dada o fe.
- Perseverancia: Firmeza en la consecución de los propietarios



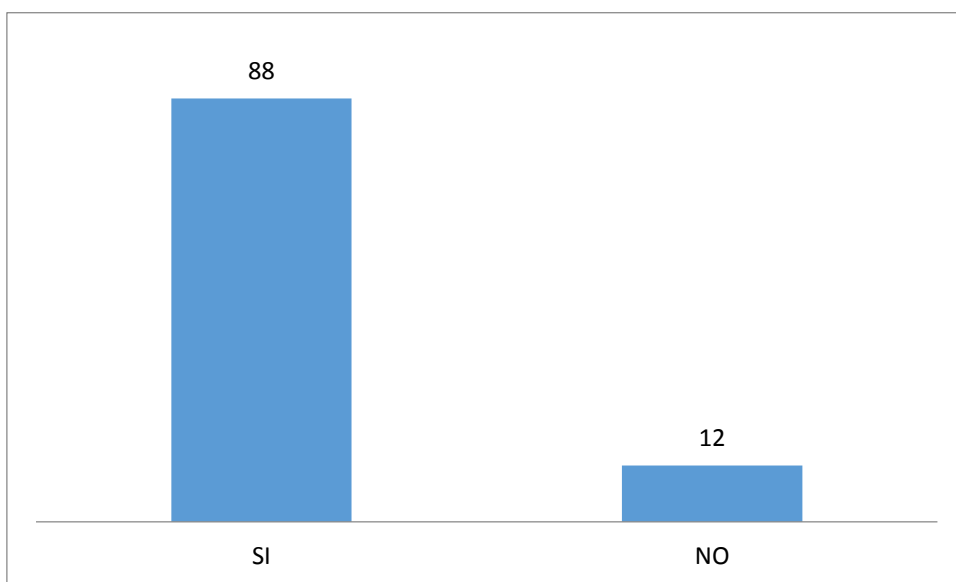
## V. RESULTADOS

### 5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

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

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

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

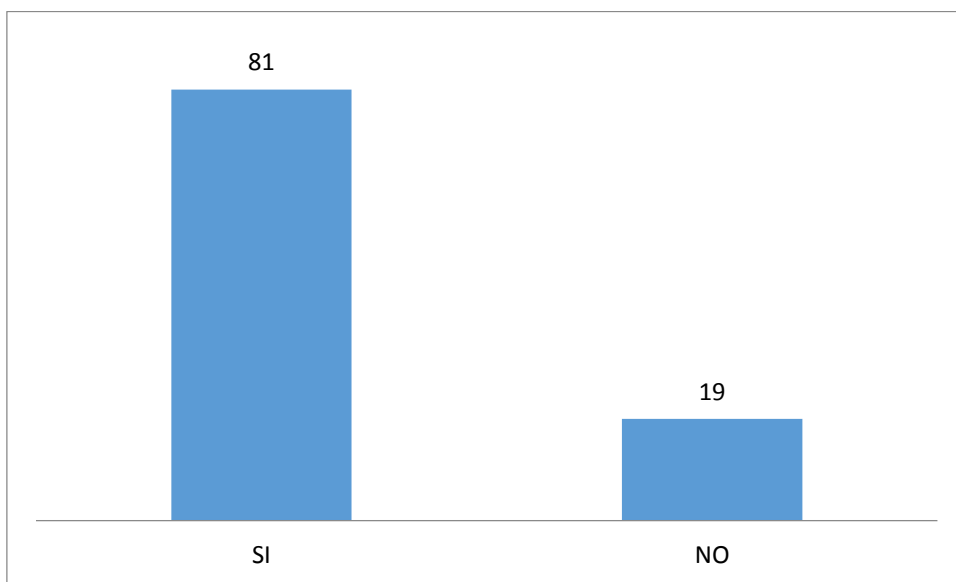


**FUENTE:** Elaboración propia.

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

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	55	81
NO	13	19
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

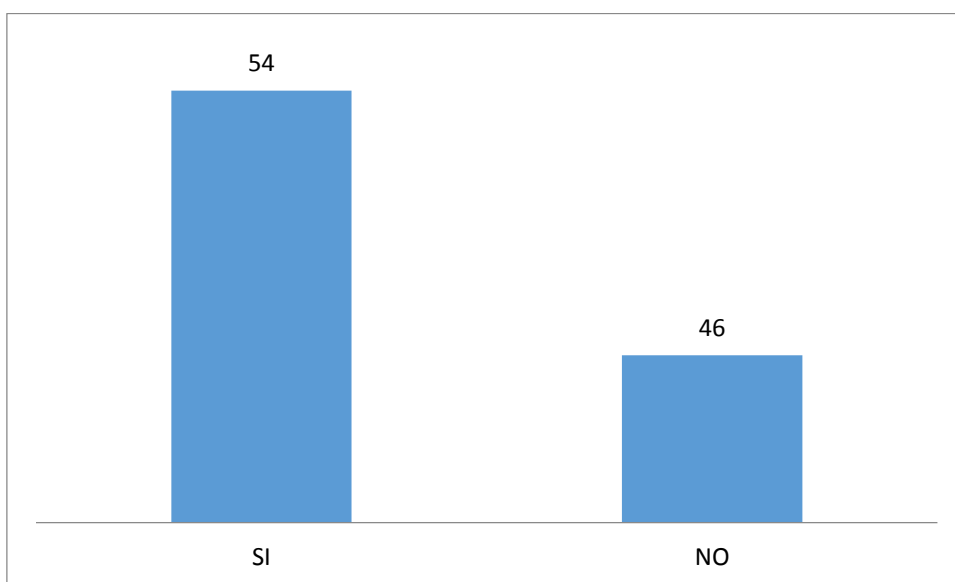


**FUENTE:** Elaboración propia.

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

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	37	54
NO	31	46
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

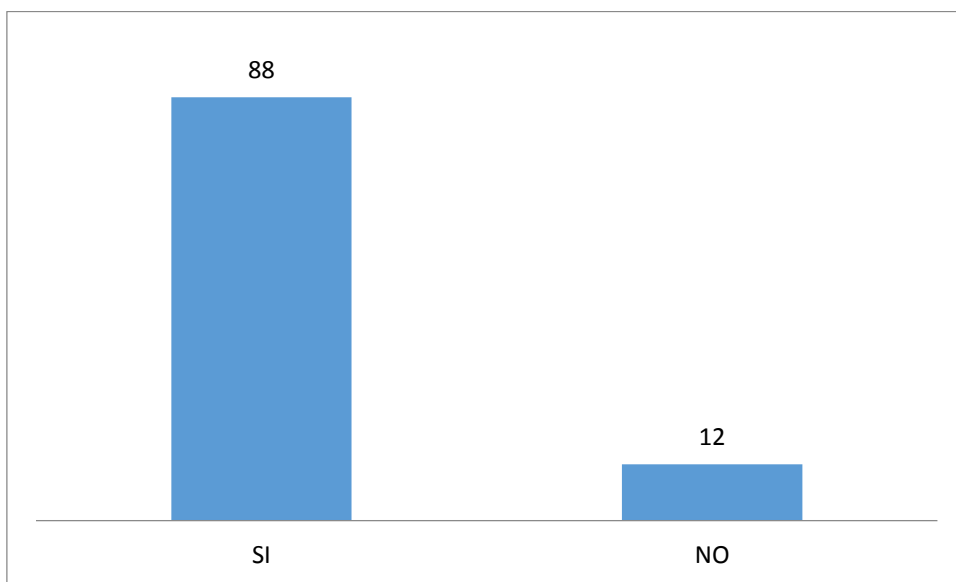


**FUENTE:** Elaboración propia.

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

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

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

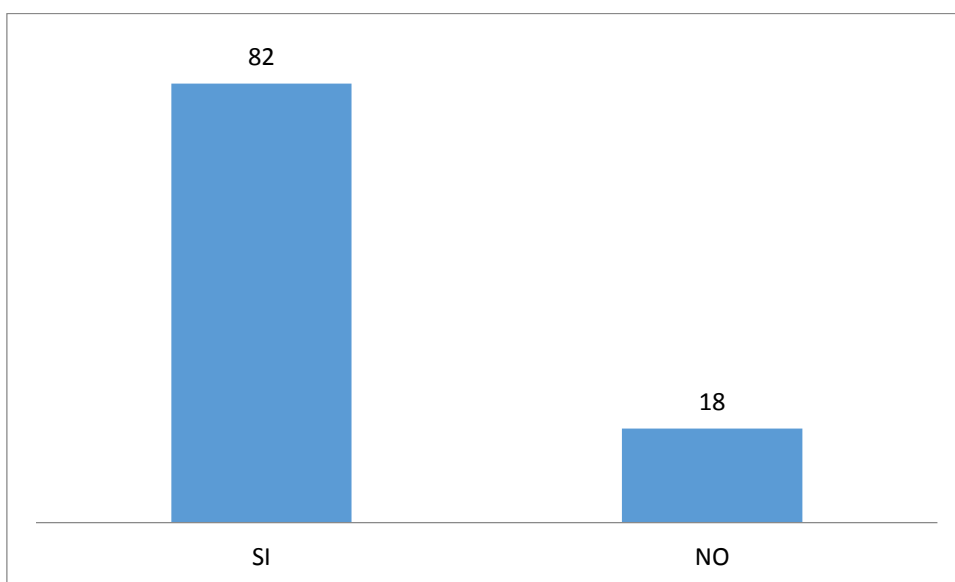


**FUENTE:** Elaboración propia.

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

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	56	82
NO	12	18
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

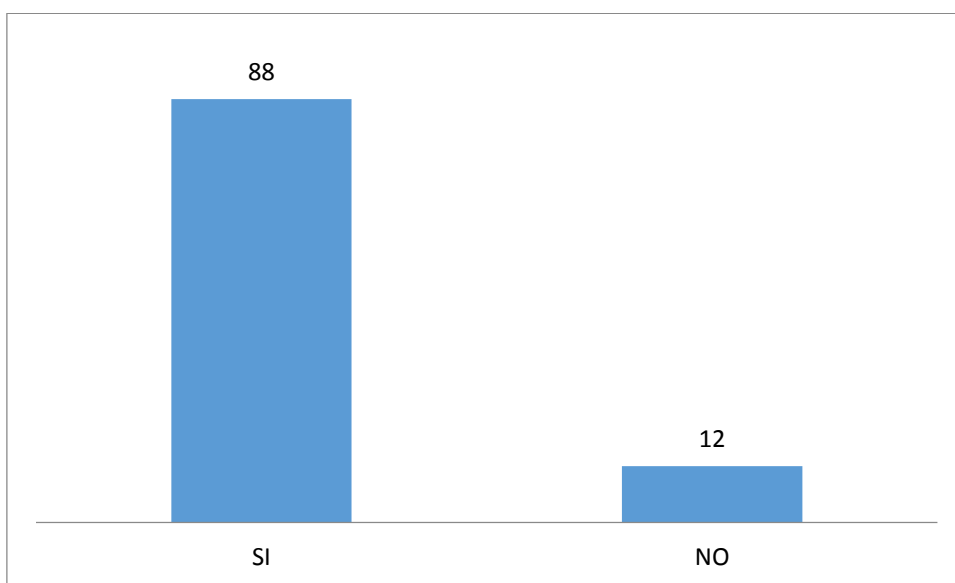


**FUENTE:** Elaboración propia.

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

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

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

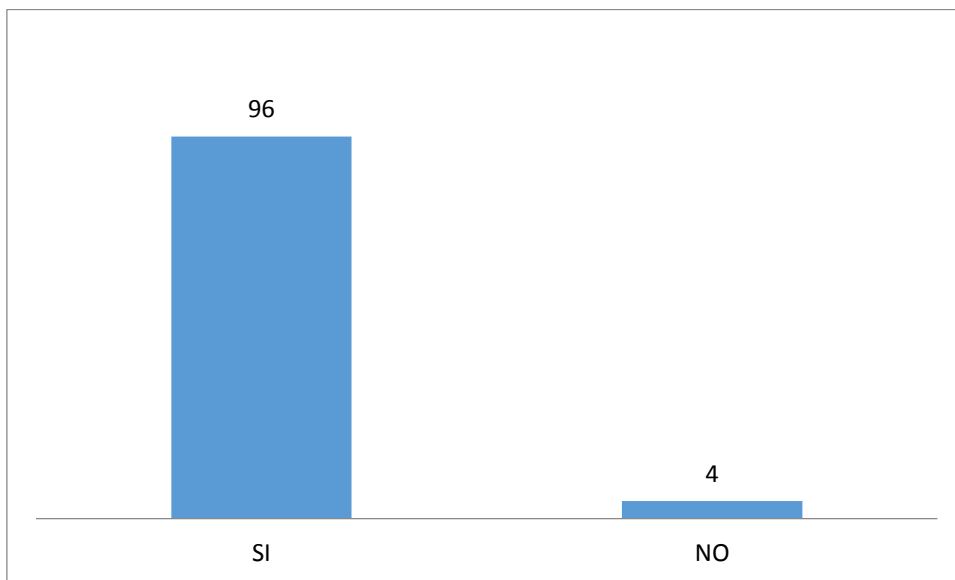


**FUENTE:** Elaboración propia.

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

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	65	96
NO	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

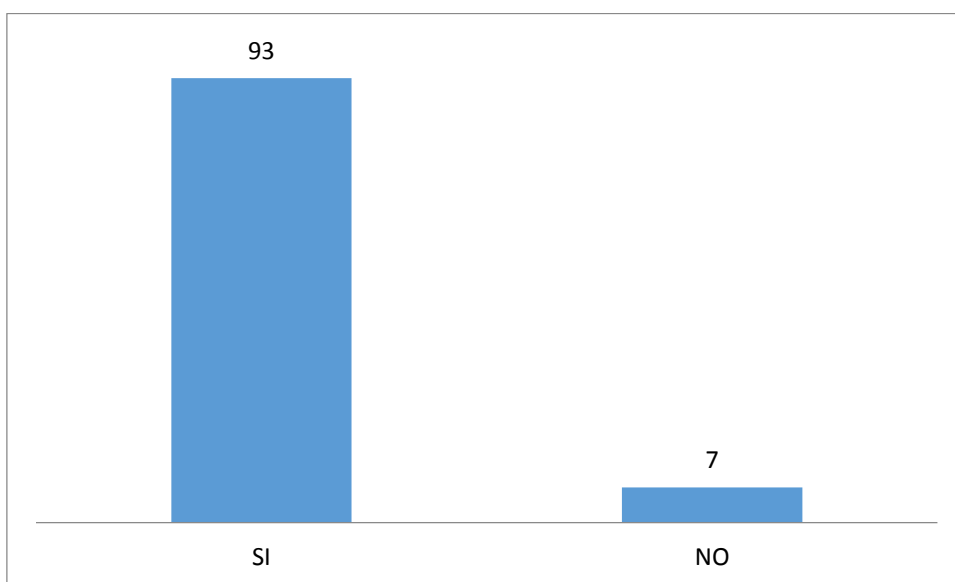


**FUENTE:** Elaboración propia.

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

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	63	93
NO	5	7
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.



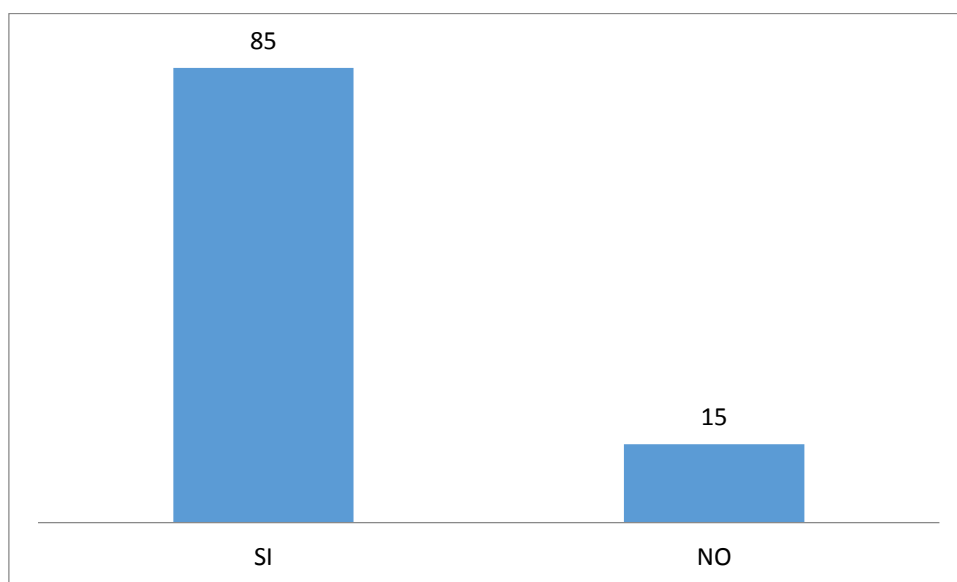
**FUENTE:** Elaboración propia.



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

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	58	85
NO	10	15
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

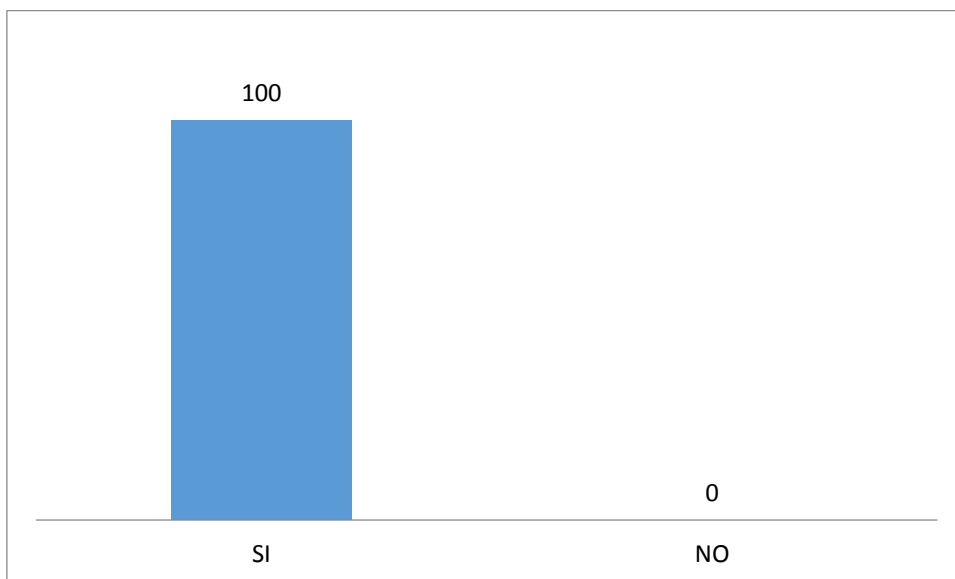


**FUENTE:** Elaboración propia.

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

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

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.



**FUENTE:** Elaboración propia.

## **5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

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

En la tabla y gráfico 01, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 88% (60) clientes que visitan el hotel Versilia considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa y el 12% (8) considera que no.

En la tabla y gráfico 02, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 81% (55) clientes que visitan el hotel Versilia consideran que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente y el 19% (13) considera que no.

En la tabla y gráfico 03, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 54% (37) clientes que visitan el hotel Versilia consideran usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente y el 46% (31) considera que no.

En la tabla y gráfico 04, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 88% (60) clientes que visitan el hotel Versilia consideran que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes y el 12% (8) considera que no.

En la tabla y gráfico 05, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 82% (56) clientes que visitan el hotel Versilia consideran que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa y el 16% (12) considera que no.

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

En la tabla y gráfico 06, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 100% (68) clientes que visitan el hotel Versilia consideran que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa y el 0% (0) considera que no.

En la tabla y gráfico 07, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 96% (65) clientes que visitan el hotel Versilia consideran que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente y el 4% (3) considera que no.

En la tabla y gráfico 08, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 93% (63) clientes que visitan el hotel Versilia consideran que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes y el 7% (5) considera que no.

En la tabla y gráfico 09, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 85% (58) clientes que visitan el hotel Versilia consideran que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa y el 15% (10) considera que no.

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

## **VI. CONCLUSIONES**

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

- Se identificó que las características generales que los clientes consideran que existe cumplimiento de los objetivos por parte del personal, estando dispuestos a servir mediante el adecuado uso de los servicios que brinda el hospedaje, además el personal está presto a solucionar todo tipo de problema y conflictos, es por ello que siempre existe participación, orientación adecuada y por ende los resultados son positivos.

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

- Se identificó que las características específicas que los clientes consideran que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad generando formalidad en el servicio de atención, además existe colaboración y trabajo en equipo por parte de cada uno de los integrantes del personal, con optimismo y de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arboleda Patricia (Ecuador- 2015) en su investigación *la promoción turística y la revalorización el pensamiento montalvino en la casa y mausoleo de Juan Montalvo de la ciudad de Ambato- Ecuador.*

Armada Eduardo (Murcia 2015) en su investigación *satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución* (Pág. 231) Universidad de Murcia.

Barrientos Sánchez Carmen (Lima – 2014) en su investigación *Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María* (Pág. 115) Universidad Privada Norbert Wiener.

Carrión Casas Nancy (Andahuaylas – 2015) en su investigación *Redes Sociales Y La Promoción De Hoteles En El Distrito De Andahuaylas* (Pág. 132) Universidad Nacional José María Arguedas

Coronel Arce carolina (Lima-2016). En su investigación *calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza Hut en el centro comercial mega plaza lima* (Pág. 130) Universidad Señor de Sipán.

Droguett Francisco (Chile 2012) en su investigación *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (Pág. 82) Universidad de Chile.



García Orietta – Silva Cindy (Iquitos – 2016) en su investigación *Promoción turística y desarrollo del turismo en la comunidad de padre cocha* (Pág. 135) Universidad Científica del Perú.

Palacios (2015) en su investigación *evaluación de la calidad de servicio del hotel Rizo de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014* (Pág. 131) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Pérez Ríos (Chiclayo - 2014) en su investigación *calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C.* (Pág. 5) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Quiróa Dorys (Quetzaltenango 2014) en su investigación *servicio al cliente en hoteles de la ciudad de san marco* (Pág. 64) universidad Rafael Landívar – Quetzaltenango.

Ramírez Saavedra Verónica (Yurimaguas – 2016) en su investigación “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas* (Pág. 11) universidad cesar Vallejo.

Rodríguez Rosa (tumbes 2015) en su investigación *evaluación de calidad del servicio del hotel B'liam de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014* (Pág. 151) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Valverde Sánchez Rosa (Chiclayo – 2016) en su investigación *Plan de Promoción Turística Para El Incremento De La Afluencia De Turistas En El Refugio De Vida Silvestre Laquipampa* (Pág. 6) Universidad Privada Juan Mejía Baca.

Vásquez Pérez María (Chiclayo- 2014) en su investigación *calidad de los servicios brindados por un hotel tres estrellas. Desde la perspectiva del cliente.* (Pág. 125)

Universidad Privada Juan Mejía Baca.

## VIII. ANEXOS

### ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD.

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

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

**ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO**

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

## **ANEXO 03: ENCUESTA**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO HOTELES: “CASO HOTEL VERSILIA” – EN EL DISTRITO ZORRITOS, AÑO 2019**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

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

**FUENTE:** Elaboración propia.

## ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Tumbes, Mayo del 2019.

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

  
Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO

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

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

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





## ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

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



RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-12	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	SI	60	60	68	88	100
		NO	8	8		12	
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	SI	55	55	68	81	100
		NO	13	13		19	
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	SI	37	37	68	54	100
		NO	31	31		46	
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	SI	60	60	68	88	100
		NO	8	8		12	
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	SI	56	56	68	82	100
		NO	12	12		18	
9	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
10	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	SI	65	65	68	96	100
		NO	3	3		4	
11	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	SI	63	63	68	93	100
		NO	5	5		7	
12	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	SI	58	58	68	85	100
		NO	10	10		15	
13	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	

## ANEXO 07: TURNITIN

### TURNITIN

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>pt.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>revistaganamas.com.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>

---

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		