



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA  
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LAS MYPES, SECTOR  
SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE, EN EL DISTRITO TUMBES,  
2019”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA:**

**CORDOVA LUCERO TATIANA MIREYA**

**ORCID: 0000-0001-5503-0010**

**ASESOR:**

**MGTR. LIC. ADM. EZCURRA ZA VALETA GHENKIS AMILCAR**

**ORCID: 0000-0002-9894-2180**

**TUMBES - PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA:**

Córdova Lucero, Tatiana Mireya

ORCID: 0000-0001-5503-0010

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

### **ASESOR:**

Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amilcar

ORCID: 0000-0002-9894-2180

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables

Financieras y Administrativas

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 DE JURADO**

---

**Mgtr.Lic. Adm. GUERRERO GARCÍA GALVANI**  
**PRESIDENTE**

---

**Mgtr. Lic. Adm. AGUILAR CHUQUIZUTA DARWIN EBERT**  
**MIEMBRO**

---

**Mgtr.Lic. Edu. VILLARREYES GUERRA DOMINGO MIGUEL**  
**MIEMBRO**

---

**Mgtr.Lic.Adm. EZCURRA ZA VALETA GHENKIS AMILCAR**  
**ASESOR**

## **DEDICATORIA**

Se dedica esta monografía a Dios principalmente porque siempre está ahí con nosotros en todo incondicionalmente y por dejar que este aquí realizando esta investigación. También dedicados a nuestros padres que siempre están ahí dándonos su apoyo y brindándonos más consejos acerca de cómo elaborar esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradecer a Dios por permitirnos estar con vida y por tener a los seres que más queremos junto a nosotros, y por guiarnos por el camino de felicidad hasta ahora. En segundo lugar a los que forman una parte esencial nuestra familia a nuestros Padres, ya que nos han apoyado siempre que han podido, tratando siempre de afrontar los obstáculos y lo que pasamos a diario

## RESUMEN

En la investigación el objetivo logrado consistió en determinar la caracterización de la calidad de servicio y la capacitación de personal de las mypes, sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito tumbes, 2019. Tipo de investigación cuantitativa de nivel descriptivo no experimental de sección transversal, ya que dichas variables de estudio no han sido manipuladas, solo se han limitado a describir las características de las variables de la misma realidad. La población de estudio es de 69 mypes, con una muestra de la misma población del distrito de Tumbes, donde se obtuvieron los siguientes resultados: Se ha podido caracterizar la calidad de servicio asciende con un rango del 0.90 al 0.96 % referente a la amabilidad, lenguaje adecuado y prestación de servicio de los trabajadores. Respecto a la caracterización de la capacitación del personal asciende con un rango del 0.43 al 0.50 % sobre la importancia y éxito, funciones que desempeñan y efectividad del personal en la organización ha sido por la capacitación. Concluyendo en que queda totalmente determinada la relación entre capacitación y calidad de servicio, se considera importante la calidad de servicio ya que busca poder satisfacer las necesidades del cliente, en el momento de prestar los servicios con el fin de que el cliente se sienta conforme con lo que requiere, y la capacitación del personal consiste en demostrar la forma correcta de realizar sus actividades, ayudando al personal es su rendimiento y efectividad en el momento de prestar el servicio. De acuerdo con la revisión de la literatura es ahí donde se obtiene mejor información, en los antecedentes y sobre todo en las bases teóricas que se relacionan perfectamente con los resultados obtenidos mediante los instrumentos de medición.

**Palabras claves:** Calidad de Servicio, Capacitación del personal y Mypes.

## ABSTRAC

In the research, the objective achieved was to determine the characterization of the quality of service and the training of mypes personnel, service sector, lodging sector, in the tumbes district, 2019. Type of quantitative research of non-experimental descriptive level of cross section , since these study variables have not been manipulated, they have only been limited to describing the characteristics of the variables of the same reality. The study population is 20 mypes, with a sample of the same population of the district of Tumbes, where the following results were obtained: It has been possible to characterize the quality of service ascends with a range of 0.90 to 0.96% regarding the kindness, adequate language and service provision of workers. Regarding the characterization of the training of the personnel it ascends with a rank of the 0.43 to the 0.50% on the importance and success, functions that they carry out and effectiveness of the personnel in the organization has been for the qualification. Concluding that the relationship between training and quality of service is completely determined, quality of service is considered important since it seeks to satisfy the needs of the client, at the moment of providing the services in order that the client feels satisfied with what it requires, and staff training consists of demonstrating the correct way to carry out their activities, helping the staff is their performance and effectiveness at the time of providing the service. According to the review of the literature, this is where the best information is obtained, in the background and above all in the theoretical bases that are perfectly related to the results obtained through the measurement instruments.

**Keywords:** Quality of Service, Personnel Training and Mypes.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract.....	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de gráfico, tablas y cuadros.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	2
III. Hipótesis.....	13
IV. Metodología.....	14
4.1. Diseño de la investigación.....	14
4.2. Población y muestra.....	14
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	17
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
4.5. Plan de análisis.....	17
4.6. Matriz de consistencia.....	18
4.7. Principios éticos.....	19
V. Resultados .....	20
5.1.Resultados .....	20
5.2.Análisis de resultados.....	20
VI. Conclusiones.....	25
Aspectos complementarios.....	25
Referencias bibliográficas.....	26
Anexos.....	28

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Población de las Encuestas .....	15
Tabla N°2 Matriz de Operacionalizacion.....	17
Tabla N°3 Matriz de Consistencia.....	18
Tabla N° 4: Resultados de las preguntas de la variable Calidad del Servicio ¿Cómo calificaría Usted la amabilidad de los empleados?.....	19
Tabla N°5: ¿Cómo calificaría Usted al personal su lenguaje adecuado a la hora de prestar el servicio?.....	19
Tabla N°6: ¿Cómo calificaría Usted sobre el personal al cubrir totalmente la necesidad que usted requiere?.....	20
Tabla N°7: Resultados de la variable Capacitacion al Personal ¿Considera importante el éxito en la organización gracias a la capacitación?.....	20
Tabla N°8: ¿Considera usted que el trabajador conoce las funciones que debe desempeñar?.....	21
Tabla N°9: ¿Considera usted que la efectividad en la organización ha sido por la capacitación?.....	21
Tabla N°10 Resultados de la Variable Calidad del Servicio.....	22
Tabla N°11 Resultados de la Variable Capacitacion al Personal.....	23

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico N°1.....	18
Grafico N°2.....	18
Grafico N°3.....	19
Grafico N°4.....	19
Grafico N°5.....	20
Grafico N°6.....	20

## **I. INTRODUCCIÓN**

Esta investigación titulada “CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE, EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2019”. Tuvo como problemática de investigación ¿Cómo se caracterizó la calidad de servicio y la capacitación de personal de las mypes, sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito Tumbes, 2019? Y como objetivo general se planteó el siguiente determinar la caracterización de la calidad de servicio y la capacitación del personal de las mypes, sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito Tumbes, 2019. En la cual se justificó en lo práctico, por lo que se utilizó mecanismos que permite hallar y encaminar a la calidad del servicio y capacitación al personal en el distrito de Tumbes, teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento de la calidad de servicio y capacitación al personal. La metodología usada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo de corte transversal, cuya población fue de 68 mypes del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Tumbes, tuvo como muestra 20 mypes, se usó como técnica de recolección de datos el cuestionario, y como instrumentos la encuesta. Tuvo como conclusión que la caracterización de la calidad de servicio de las mypes, que la mayoría de los clientes manifiestan que el personal al momento de prestar el servicio lo hacen de forma amable utilizando un lenguaje adecuado ofreciéndoles una buena calidad de servicio. Se ha podido determinar la caracterización de la capacitación de personal de las mypes la mayoría de los trabajadores manifiestan que la importancia y éxito en una organización es primordial, ya que cada trabajador que conoce la función que va a desempeñar, va a ir reflejando una excelente efectividad en la organización que es gracias a la capacitación. Queda totalmente determinada la relación entre calidad de servicio y capacitación al personal, se considera importante la calidad de servicio ya que busca poder satisfacer las necesidades del cliente, en el momento de prestar los servicios con el fin de que el cliente se sienta conforme con lo que requiere, y la capacitación del personal consiste en demostrar la forma correcta de realizar sus actividades, ayudando al personal es su rendimiento y efectividad en el momento de prestar el servicio.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES

Seguidamente Moreira (2013). De Acuerdo a su investigación: *“Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo practico”*. Tiene como objetivo Diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. Consta con un diseño investigativo no experimental- descriptiva, con una población constituida por los directivos, personal administrativo, docentes y estudiantes Universidad 87 Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil en total 1 directivos, 10 personal, 20 docentes y 100 estudiantes., según el siguiente cuadro. Utilizando como técnica una encuesta y un cuestionario como instrumento de obtener datos, concluye en que la comunidad universitaria está de acuerdo que se efectúen evaluaciones cada semestre al personal de atención al cliente para medir la calidad de servicio que ofrece al usuario.

Para Abad y Pincay (2014). 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”* Tiene como propósito formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización. Tiene un diseño investigativo descriptiva, con una población de estudio finita y está conformada por los trabajadores de la empresa aseguradoras además, también se consideró como población a los asesores de seguros aquellos que producen con la empresa y pueden y pueden calificar la atención recibida. Utilizando como técnica unas encuestas y cuestionario como instrumental de recoger datos, concluye que de acuerdo a las encuestas realizadas al personal de la empresa, las áreas donde se identificó mayores inconvenientes son aquellos departamentos que tiene contacto con los bróker y clientes, debido a la pésima actitud con la que estas desarrollan sus funciones.

Para Reyes (2014). En su investigación: *“Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango”*. Tiene como propósito verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Con un diseño de investigación no experimental y transversal, con una población constituida por el personal y clientes de la asociación SHARE sede Huehuetenango. Utilizando como técnica una encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluye de acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

Según Gálvez (2016). En su investigación: *“Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.”* Tiene como determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Dado con un diseño investigativo no Experimental Descriptiva, de una población de todas las Mypes de la ciudad de Bogotá. Utilizando como técnica una encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyendo en observar de que la mayoría de inconvenientes que de que se han venido dando en estas organizaciones de obtención de recursos a través de fuentes externas con el fin de solventar sus operaciones y emprender proyectos favoreciendo su desarrollo e incremento. De esta manera el interés de esta investigación se centra en sobrellevar dicho inconveniente pero desde una perspectiva interna.

Según Dubon (2016) En su investigación: *“Integración de un programa de inducción y capacitación de personal en una empresa de servicio”*. Tiene de propósito implementar un programa de inducción y capacitación de personal en una empresa de servicio que permita aumentar el desempeño del personal y la productividad de la organización. Cuenta con un diseño investigativo no experimental-descriptivo, dada población formada por toda la población.

Utilizando como técnico una encuesta y cuestionario como instrumental en recoger datos, concluye en que los programas exitosos de inducción, también, suelen tener un alto grado de participación de la alta dirección, tanto en el desarrollo del programa como en su implementación. Para que pueda tener éxito cualquier tipo de programa, es esencial el apoyo de la alta gerencia.

Para Cerna (2017). En su investigación: *“Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017”* Tiene como propósito determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017. Con un diseño de investigación no experimental, descriptivo, con una población de todos los estudiantes matriculados en el Semestre 2017 – I de la escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejos Sede Lima Este haciendo un total de 487 estudiantes matriculados del I al X ciclo, concluye en que existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

Seguidamente Ñahuirima (2015). En su investigación: *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015”* Tiene como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.. Con un diseño de investigación no experimental, con una población de 3675 personas. Utilizando como técnica una encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluye en que el valor es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .0841, que significa que existe correlación positiva alta.

Para Linares (2013). En su investigación: *“El servicio de calidad de los restaurantes y la satisfacción del cliente en el distrito de la unión – dos de mayo 2013”*. Tiene como propósito determinar cómo influye el servicio de calidad de los restaurantes en la satisfacción del cliente en el distrito de la Unión – Dos de

Mayo 2013. Con un diseño de investigación no experimental- descriptiva, con una población constituida por el personal que labora en las empresas bananeras. Utilizando como técnica una encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluye que está conformado por el total de comensales que asisten a los restaurantes más concurridos que expenden comida en el distrito de La Unión.

Según Calapuja (2013) En su investigación: *“Análisis de la calidad de servicio en los restaurantes vegetarianos del centro histórico de Arequipa”* Tiene como finalidad analizar la calidad del servicio de los restaurantes vegetarianos del centro histórico de Arequipa para elegir el establecimiento que tenga la mejor calidad de servicio diferenciada de los demás. Con un diseño investigativo no experimental, con una población de 17 MYPES. Utilizando como técnica una encuesta y un cuestionario como instrumental de obtención de datos, concluyendo en que el alto porcentaje gerenciales encuestadas consideran que las estrategias de inversiones mejorara la calidad de servicio de la empresa.

Para Condor (2017). En su investigación: *“Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo-2013”* Tiene como objetivo determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el gimnasio Iron Gym. Con un diseño descriptivoexplicativo no experimental. Con una población en la que conformaron todas las personas registradas en el cuaderno de control del gimnasio que asistieron e hicieron uso del servicio, de acuerdo a esto durante el año 2012. Utilizando como técnica se utilizó en el estudio de la variable independiente se denomina SERVPERF, que produce como resultado un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio. El modelo emplea los 22 ítems identificados por el método SERVQUAL, concluyendo que la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del gimnasio Iron Gym de manera directa. Es decir según los datos recopilados de la muestra, la prueba de significación realizada bajo Estadístico F y Probabilidad (estadístico F), muestra que las variables son significativas individualmente y en conjunto también lo son.

Seguidamente Benites (2016). En su investigación *“Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2017”* Tiene como como objetivo

determinar la relación entre capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Mas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima 2017. Con un diseño de investigativo no experimental, descriptiva. Con una población de 120 trabajadores pertenecientes al Programa Nacional Cuna Mas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima 2017., del sector servicios, rubro restaurantes del distrito tumbes. Utilizando como técnica una encuesta y u cuestionarios como instrumento de obtención de datos, concluye en que existe relación significativa positiva moderada entre la capacitación laboral y el reconocimiento según personal del programa Nacional Cuna Mas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima 2017, habiendo encontrada un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.872, lo que representó un nivel de relación muy alta entre las variables.

Según Zeballos (2016). En su investigación: *“Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las mypes rubro Hoteles en Tumbes, 2016”* Tiene como propósito determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes, 2016. Con un diseño de investigación descriptiva-explicativa. Con una población conformada por las MYPES del rubro Hoteles siendo estas 10 y por los trabajadores de las mismas. Utilizando como técnica una encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluye en que los trabajadores reciben preferencialmente capacitación de tipo formal, apropiado a las tareas que realiza y que se dan en la operatividad de la empresa, en las Mypes rubro Hoteles en Tumbes.

Seguidamente Ortiz (2016). En su investigación: *“caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector servicio, rubro restaurant del centro de tumbes, año 2016”* Tiene como objetivo determinar, describir y analizar las características principales de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes del centro de Tumbes, año 2016. Con diseño investigativo no experimental- descriptiva, teniendo como población de 32 MYPES del Rubro Restaurante, del centro de Tumbes. Como tenida la encuesta y cuestionario como instrumental de obtención de datos. Concluye en que se ha podido describir las características de la operativa de la gestión de cálida, toda vez que dicho nivel contribuye a que las MYPES que

operan en el centro de la ciudad realicen una BUENA gestión de calidad en el sector servicios rubro restaurantes

Para Lopez (2015). En su investigación: *“Propuesta de implementación de un sistema para la mejora de la gestión de ventas en la empresa compuplanet. - Tumbes - 2015”* Tiene como propósito realizar una propuesta de Implementación de un Sistema Informático para mejorar la gestión de Ventas de la Empresa Compuplanet, 2015. Con diseño investigativo descriptivo con una población constituida por los trabajadores que van hacer uso del sistema y los clientes que van a realizar sus compras, haciendo un total de 34 elementos.. Utilizando como técnicas encuestas e instrumental de obtención de datos, concluyendo que si resulta beneficioso la Propuesta de implementación de un sistema de control de ventas Para Compuplanet de la ciudad de tumbes, 2015 con lo que queda demostrado que la hipótesis principal es aceptada.

Para Villalta (2016). En su investigación: *“Caracterización de la competitividad y capacitación de las mypes rubro metal mecánica en Tumbes, 2016”* Tiene como propósito determinar las características de la competitividad y capacitación de las Mypes rubro metal mecánica en Tumbes, 2016. Con diseño investigativo descriptivo con una población de 8 Mypes conformadas por los trabajadores incluidos los gerentes consecuentemente la población para la 54 presente investigación son 74 personas. Utilizando como técnicas encuestas e instrumental de obtención de datos, concluyendo en que se ha determinado que el 48% realiza diseños nuevos lo cual aumenta los factores de competitividad dentro del mercado tumbesino, dando un respaldo al capital corriente en el cual se invierte el 60%, por la diferenciación de sus productos y servicios en el rubro metal mecánica, ya que la estrategia competitiva trata de establecer una posición provechosa y sostenible contra las fuerzas que determinan la competencia en el sector industrial.

## **2.2. MARCO TEORICO**

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

#### **2.2.1.1. DEFINICIÓN**

(DA SILVA 2018) La calidad de servicio puede ser conceptualizada como el mejoramiento cualitativo de cada una de las relaciones con el cliente, de la forma en que se ha ido superándose con el servicio otorgado, cuando mencionamos calidad de servicio estamos mencionado la capacidad de lograr los objetivos logrados, son actividades que se ofrece al cliente con el fin de que obtenga el producto en el momento y lugar establecido. Calidad de servicio implica un cambio de actitudes y mentalidad en la que establece un compromiso para con los clientes, el éxito que tenga con los clientes aumentara sus ingresos, brindando muchos beneficios personales, tanto los clientes buscan algo más que un buen producto, esperan ser tratados con amabilidad y respeto solo así se irán satisfechos.

#### **2.2.1.2. IMPORTANCIA**

Los consumidores dan a conocer su satisfacción en el momento de adquirir dicho producto. Esto es lo que mayormente valora una persona al requerir dicho producto o servicio. Un consumidor en haber obtenido una excelente calidad en el servicio tanto que impactara en que definitivamente se presenta los resultados en la organización de manera positiva.

La persona que disfruta una excelente experiencia por la compra se convierte en uno de los más fieles clientes, para así el cliente recomiende la organización ante los demás conocidos. Por el contrario, si no recibe un trato que sea de su agrado sería un cliente con poca satisfacción ante los demás en dicha organización.

#### **2.2.1.3. BENEFICIOS DE CALIDAD DE SERVICIO**

- Fidelidad de los clientes y usuarios ante la organización
- Aumento de ventas y rentabilidad

- Más clientes nuevos captados ante las recomendaciones de los clientes satisfechos
- Mínimas inversiones en actividades de marketing
- Participación en el mercado
- Crecimiento y expansión
- Excelente clima de trabajo interno, ya que los trabajadores no están presionados ante las quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
- Productividad alta y menos rotación del personal.

#### **2.2.1.4. TIPOS DE CALIDAD**

- **Calidad que se espera:** Se refiere a los consumidores que quedan satisfechos al momento de adquirir dicho producto, pero si no encuentran lo que buscan quedarán insatisfechos.
- **Calidad que satisface:** Es cuando cumple con la expectativa que el consumidor desea, pero sin que llegue a superarla.
- **Calidad que deleita:** Esto es cuando los consumidores han solicitado dicho producto y lo tienen presente y se agrada, los usuarios quedan contentos, esto quiere decir que la calidad del producto es la que supera las expectativas que tenía el consumidor.

#### **2.2.1.5. ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

- **Exactitud:** Al momento de brindar la información la debemos dar de forma concreta a los clientes, transcribir dicha información sin omitir, ni mostrar errores para evitar costos que no son necesarios por dichos documentos fallidos.
- **Prontitud/ Rapidez:** Cumplir con metas establecidas en un determinado tiempo, asegurando de no mejorar la calidad de la misma., reducir llamadas que no son necesarias con la

finalidad de no desentenderse de las horas de trabajo, para así no perder la calidad de servicio a prestar .

- **Cortesía:** Es asumir de manera adecuada una actitud en el trabajo, demostrando respeto al momento de ofrecer dicho servicio. Cuando se atiende a un cliente con amabilidad y respeto el cliente se siente en un ambiente cómodo, hace que se decida a utilizar el servicio que se le ofrece.
- **Puntualidad y asistencia:** Es ser responsable al momento de llegar a su labor o cita consignada en el momento acordado según la hora establecida.
- **Comunicación:** Permite dar un mensaje, quiere decir que es aquella persona que se desenvuelve con mucha facilidad ante los demás, sabe cómo entablar una conversación, en el momento que ofrece dicho servicio, hay que tener en cuenta que si se brinda un servicio se debe saber lo que el cliente busca y lo que se va a ofrecer dando una explicación adecuada al momento de dar una información.
- **Calidad de material escrito:** Es aquella información que le brindamos a los usuarios, el cual debe ser entendible y concreto, con la finalidad de llamar la atención del cliente.
- **Profesionalismo:** Debemos actuar de forma profesional ante el usuario y colaboradores ante la organización, evitando comentarios mal intencionados, sin tener que hacer esperar al cliente al momento de dar la información requerida sobre dichos productos, debemos estar alertas ante las situaciones presentadas que puedan conllevar a fraudes.
- **Apoyo:** Al referirnos de calidad, se está hablando de ayudar al usuario al seleccionar los productos ofreciéndoles servicios que mejor se adapten a sus necesidades, otorgándoles más facilidad al momento de adquirir un producto.

### **2.2.1.6. INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

- **SERVIQUAL:** Se define “herramienta sintética de variedad diferente, con mayor nivel de certeza y efectividad que las estructuras pueden usar para liar mejor las expectativas y generalizaciones que tienen los clientes respecto a un interés. Este herramienta tiene la meta de identificar

### **2.2.2. CAPACITACION DEL PERSONAL**

#### **2.2.2.1. DEFINICION**

(TORRES 2017) La capacitacion en las organizaciones es un factor primordial tanto en el desempeño de los empleadores, la capacitación es entrenar y orientar a los trabajadores de acuerdo a cada área en que se ubiquen para capacitarlo ante cualquier percance que se pueda presentar en el momento de realizar su trabajo, esto nos permite crear personas capaces de lograr cualquier objetivo que se presente. Son las actividades estructuradas, preparadas con fecha y horario establecido y con objetivos predeterminados para que llegue al éxito, para que haya una buena capacitacion deben estar adecuadas a la persona y al puesto, es decir que tenemos hacer una detección de necesidades en base a los puestos claves de la organización donde tengamos un gran impacto para que en base de eso podamos elaborar los planes anuales de capacitacion.

#### **2.2.2.2. IMPORTANCIA**

(FERNANDEZ 2015) La capacitacion es de mayor importancia ya que ayuda a mejorar, las habilidades, conocimientos y actitudes del personas de una organización, capacitar al personal el único responsable es el gerente, debe invertir si desea tener empleados más competitivos, y así obtener excelentes resultados. Podemos indicar que al momento de hacer una capacitacion al personal ayuda que su empresa que tenga personas capacitadas

que van hacer mejor su trabajo y van a obtener buenos resultados. Ya que hoy en día la tecnología va avanzando y es necesario que los empleadores conozcan el manejo de los nuevos equipos o maquinarias, y esto es la base de que nadie nace aprendiendo, y ante este tipo de cambios es necesario guiar al personal para que puedan tener conocimiento sobre lo que deben cumplir cada uno en su respectivo puesto de trabajo.

### **2.2.2.3. BENEFICIOS PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

- Previene riesgos de trabajo
- Sube la rentabilidad en la organización
- Da mejor imagen a la organización
- Aumenta la productividad y calidad del trabajo
- Disminuye perdidas en producción
- Aumenta el conocimiento a los empleados en cada uno de sus puestos de trabajo
- Mejor comunicación en la organización

### **2.2.2.4. TIPOS DE CAPACITACION DEL PERSONAL**

Se divide en tres grupos:

- **Capacitación para el trabajo:** Se refiere al trabajador que cumple una actividad nueva, ya sea reubicado o promovido dentro de dicha organización.
- **Capacitación de pre ingreso:** Se hace con la finalidad de seleccionar o buscar nuevo personal con conocimientos, habilidades que se necesita para que pueda ocupar dicho puesto de trabajo.
- **Capacitación de inducción:** Son las actividades que permiten integrar a un nuevo trabajador a su puesto de trabajo, presentándolo ante el grupo de trabajo y jefe de cada área ante toda la empresa en general.

- **Capacitación promocional:** Otorga al empleador una oportunidad de lograr puestos de un alto nivel de jerarquía.
- **Capacitación en el trabajo:** Es aquel que busca el incremento íntegro de una persona, incluyendo lograr que los trabajadores tengan conocimientos para así lograr mejor éxito en su área de trabajo y que puedan cumplir cada uno de sus objetivos establecidos.

#### 2.2.2.5. INSTRUMENTOS PARA CAPACITACION

- **Pizarra:** Como sabemos el plumón y el pizarrón son los instrumentos de mayor valor en que se emplea al momento de realizar la capacitación, se podría decir que aún no han sido reemplazados, cabe señalar que en los adelantos de la era informática han ido creando nuevos métodos de capacitación, pero eso no hace que este método deje de seguir utilizándose.
- **Proyector:** Es un método informático que permite visualizar imágenes o cualquier tipo de información, con el fin de mostrar todo aquello que se va a explicar en el momento de dar la capacitación.
- **Manual de inscripción:** Es el diseño de actividades referentes a materiales que se utilicen para realizar cualquier actividad específica.

### III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

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

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

- **TIPO DE INVESTIGACION**

La investigación fue cuantitativa, por que confirma la obtención de datos sin manipularlos.

- **NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El estudio fue de tipo descriptiva, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características.

- **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.

### **4.2. POBLACION Y MUESTRA**

#### **4.2.1. Población:**

**P1:** La población para la variable Calidad de Servicio se considera infinita, la misma que esta que está conformada por los clientes del servicio de hospedaje, veinte (20) Mypes dedica das al servicio de hospedaje.

**Tabla N°1** Población de las encuestas

<b>Ord.</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Gerentes</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Total Personas</b>
1	Hotel San Pedro	1	10	100
2	Hospedaje Bay side	1	15	100
3	Isis Hotel	1	10	100
4	Hospedaje Casa Cesar	1	10	100
5	Rizzo Plaza Hotel	1	10	100
6	Hospedaje Gran Imperial	1	10	100
7	Jer's Hostal	1	5	100
8	Hospedaje Jugdem	1	10	55
9	Hospedaje Los Viñedos	1	10	80
10	Hospedaje Lourdes	1	10	60
11	Hospedaje Marisol	1	10	50
12	Hospedaje Los Andes	1	10	55
13	Hospedaje Franco	1	10	80
14	Hospedaje Córdova	1	10	60
15	Hospedaje Amazonas	1	10	60
16	Hotel Kiko's	1	10	55
17	Hospedaje Toloa I	1	10	55
18	Hospedaje Toloa II	1	10	80
19	Hospedaje LM	1	10	60
20	Hospedaje Chicho	1	7	55

**Fuente:** Elaboración propia

**P2:** La población para la variable, Capacitación del Personal está conformada por los clientes del servicio de hospedaje, al servicio de la y otros servicios afines en la ciudad de Tumbes, siendo veinte (20) MYPES dedicadas al servicio del rubro ya mencionado.

#### 4.1.1. 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 las variables Competitividad y Rentabilidad, en ambos casos se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$n = \frac{Z^2 P Q}{E^2}$$

**Donde:**

**n** = Muestra

**Z** = Nivel de confianza (1.64)

**P** = Probabilidad de éxito (0.50%)

**Q** = Probabilidad de fracaso (0.50%)

**E** = Error permitido (10%)

**Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:**

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.50)(0.50)}{(0.10)^2}$$

$$n = \frac{2.6896 (0.25)}{0.01}$$

$$n = \frac{0.6724}{0.01}$$

$$n = 67.24$$

### 4.3. DEFINICION Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla N°2: Matriz de Operacionalizacion

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DEL SERVICIO	Sociabilidad	Grado en que los empleados son sociables al atender	Cómo calificaría Ud la amabilidad de los empleados <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
	Comunicación	Grado en que los empleados se comunican al prestar el servicio	Cómo calificaría Ud al personal su lenguaje adecuado a la hora de prestar el servicio <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
	Tangibilidad	Grado en que los empleados brindan los servicios de acuerdo a la necesidad del cliente	Cómo calificaría Ud sobre el personal al cubrir totalmente la necesidad que usted requiere. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
CAPACITACION AL PERSONAL	Conocimientos de visión misión	Grado en que la organización brindan los servicios de acuerdo a la necesidad del cliente	Cómo calificaría Ud en su punto de vista, la visión de la organización, le parecen apropiadas las capacitaciones ante el personal. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
	Inducción	Grado en que la organización influye en la inducción ante el personal	Cómo calificaría Ud a la organización considerando inducción al personal dentro de la organización <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
	Habilidades	Grado en que los empleados se desenvuelven en las habilidades en el momento de prestar los servicios.	Cómo calificaría Ud a los empleados en su habilidad de expresarse al brindarle los servicios <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### 4.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### 4.5. PLAN DE ANALISIS

Para el procesamiento de datos vamos a usar el software informático que es el Excel. Y para procesar los datos utilizamos la estadística descriptiva para sacar las frecuencias relativas y medidas de tendencia central se utiliza la media, la mediana y la moda, gráficos.

#### 4.6.MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla N° 3: Matriz de Consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS TECNICOS
¿Cómo se caracterizara la calidad de servicio y la capacitación de personal de las mypes, sector servicio, rubro Hospedajes, en el distrito tumbes, 2019”?	<p><b>OBJETIVOS GENERALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la caracterización de la calidad de servicio y la capacitación de personal de las mypes, sector servicio, rubro Hospedajes, en el distrito tumbes, 2019”</li> </ul> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la caracterización de la calidad de servicio de las mypes, sector servicio, rubro Hospedajes, en el distrito tumbes, 2019”</li> <li>• Determinar la caracterización de la capacitación de personal de las mypes, sector servicio, rubro Hospedajes, en el distrito tumbes, 2019”</li> <li>• Determinar la relación entre capacitación y calidad e servicio, rubro Hospedajes, en el distrito tumbes, 2019”</li> </ul>	No todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.	<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>CAPCITACION AL PERSONAL</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población está conformada por 68 Hospedajes que funcionan en Tumbes</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra tiene de 20 Mypes</p>	<p><b>Tipo :</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Diseño :</b> No experimental</p>	Para el procesamiento de datos vamos a usar el software informático que es el Excel. Y para procesar los datos utilizamos la estadística descriptiva para sacar las frecuencias relativas y medidas de tendencia central se utiliza la media, la mediana y la moda, gráficos.

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS**

Entendiendo a los principios 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 la mente, con lo que se dice o se siente.
- Coherencia: relación de una cosa con otras. o Compromiso: palabra dada o fe.
- Perseverancia: Firmeza en la consecución de los propósitos.

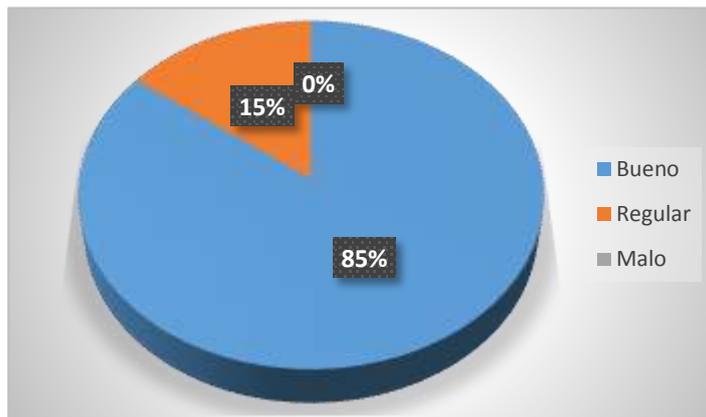
## V. RESULTADOS

### 5.1. RESULTADOS

**Tabla N° 4:** Resultados de las preguntas de la variable Calidad del Servicio  
**¿Cómo calificaría Usted la amabilidad de los empleados?**

ALTERNATIVAS		
BUENO	REGULAR	MALO
58	10	0

**GRAFICO N°1**

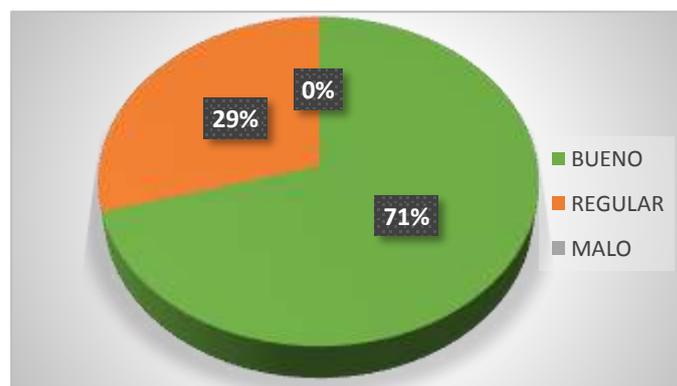


**Fuente:** Tabla N°4

**Tabla N°5:** ¿Cómo calificaría Usted al personal su lenguaje adecuado a la hora de prestar el servicio?

ALTERNATIVAS		
BUENO	REGULAR	MALO
48	20	0

**GRAFICO N°1**

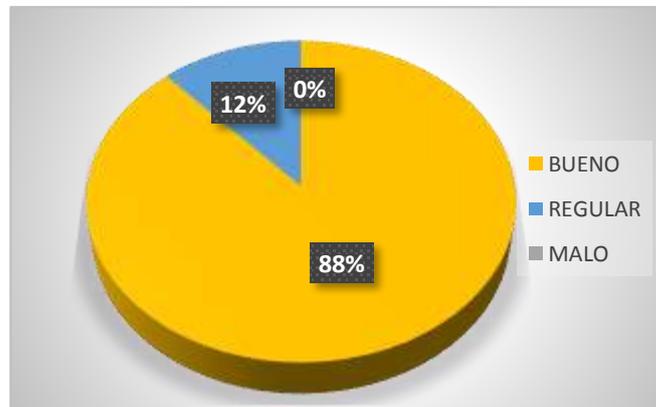


**Fuente:** Tabla N°5

**Tabla N°6:** ¿Cómo calificaría Usted sobre el personal al cubrir totalmente la necesidad que usted requiere?

ALTERNATIVAS		
BUENO	REGULAR	MALO
60	8	0

**GRAFICO N°3**

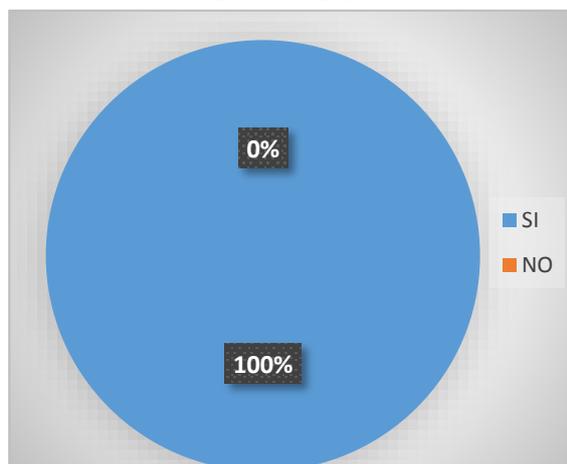


**Fuente:** Tabla N°6

**Tabla N°7:** Resultados de la variable Capacitacion al Personal  
 ¿Considera importante el éxito en la organización gracias a la capacitación?

ALTERNATIVAS	
SI	NO
68	0

**GRAFICO N°4**

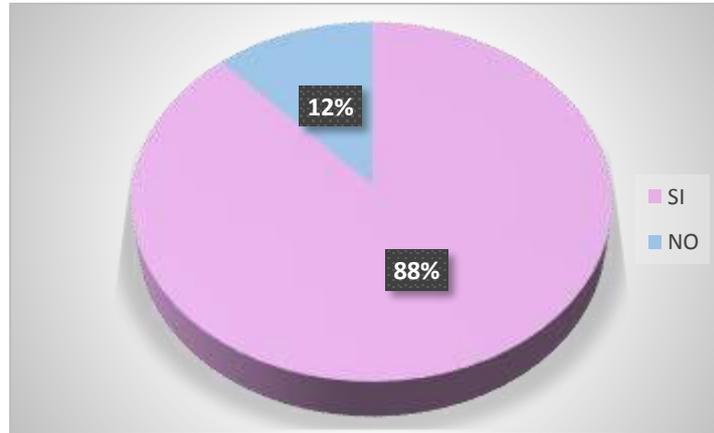


**Fuente:** Tabla N°7

**Tabla N°8:** ¿Considera usted que el trabajador conoce las funciones que debe desempeñar?

ALTERNATIVAS	
SI	NO
60	8

**GRAFICO N°5**

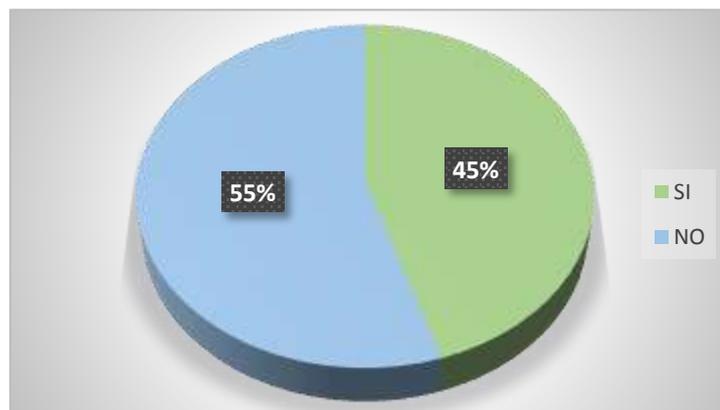


**Fuente:** Tabla N°8

**Tabla N°9:** ¿Considera usted que la efectividad en la organización ha sido por la capacitación?

ALTERNATIVAS	
SI	NO
60	8

**GRAFICO N°6**



**Fuente:** Tabla N°9

### 5.1.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

**Tabla N° 10:** Resultados de la Variable Calidad del Servicio

N°	DIMENSIONES	PREGUNTA	BUENO	REGULAR	MALO	N= 68	MAX. CALF	
			3	2	1			
1	<b>Sociabilidad</b>	¿Cómo calificaría Usted la amabilidad de los empleados?	58	10	0	$58 \times 3 + 10 \times 2 + 0 \times 1 = 194$	204	$\frac{194}{204} = 0.95$
2	<b>Comunicación</b>	¿Cómo calificaría Usted al personal su lenguaje adecuado a la hora de prestar el servicio?	48	20	0	$48 \times 3 + 20 \times 2 + 0 \times 1 = 184$	204	$\frac{184}{204} = 0.90$
3	<b>Tangibilidad</b>	¿Cómo calificaría Usted sobre el personal al cubrir totalmente la necesidad que usted requiere?	60	8	0	$60 \times 3 + 8 \times 2 + 0 \times 1 = 196$	204	$\frac{196}{204} = 0.96$

**Fuente:** Elaboración propia

#### 5.1.1.1. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES

DIMENSION 1: SOCIABILIDAD

$$\bar{x}_{p1} = 0.95$$

DIMENSION 2: COMUNICACIÓN

$$\bar{x}_{p2} = 0.90$$

DIMENSION 3: TANGIBILIDAD

$$\bar{x}_{p3} = 0.96$$

### 5.1.1.2.RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

$$V1 \xrightarrow{0.} \bar{x} = (DM) \quad \bar{x} = \frac{95+0.90+0.96}{3} = 0.936$$

### 5.1.2.RESULTADOS DE LA VARIABLE CAPACITACION AL PERSONAL

**Tabla N° 11:** Resultados de la Variable Capacitación al Personal

N°	DIMENSIONES	PREGUNTA	SI	NO	N= 68	MAX. CALF	
			1	0			
1	Capacitación	¿Considera importante el éxito en la organización gracias a la capacitación?	68	0	$68 \times 1 + 0 \times 1 = 68$	136	$\frac{68}{136} = 0.50$
2	Habilidades y Destrezas	¿Considera usted que el trabajador conoce las funciones que debe desempeñar?	60	8	$68 \times 1 + 8 \times 1 = 60$	136	$\frac{60}{136} = 0.44$
3	Efectividad de la Capacitación	¿Considera usted que la efectividad en la organización ha sido por la capacitación?	58	10	$68 \times 1 + 10 \times 1 = 58$	136	$\frac{58}{136} = 0.43$

Fuente: Elaboración propia

#### 5.1.2.1.RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES

##### DIMENSION 1: CAPACITACIÓN

$$\bar{x}_{p1} = 0.50$$

##### DIMENSION 2: HABILIDADES Y DESTREZAS

$$\bar{x}_{p2} = 0.44$$

##### DIMENSION 3: EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN

$$\bar{x}_{p3} = 0.43$$

### 5.1.2.2.RESULTADOS DE LA VARIABLE CAPACITACION AL PERSONAL

$$V2 \longrightarrow \bar{x} = (DM)$$

$$\bar{x} = \frac{0.50+0.44+0.43}{3} = 0.456$$

## 5.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 5.2.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

**Dimensión 1:** Los clientes calificaron con 0.95 sobre la amabilidad de los empleados.

**Dimensión 2:** Los clientes calificaron con 0.90 al personal sobre el lenguaje adecuado a la hora de prestar el servicio.

**Dimensión 3:** Los clientes calificaron con 0.96 al personal en cubrir totalmente la necesidad que ellos requieren.

### 5.2.2.RESULTADOS DE LA VARIABLE CAPACITACION DEL PERSONAL

**Dimensión 1:** Los trabajadores calificaron con 0.50 la importancia del éxito en la organización gracias a la capacitación.

**Dimensión 2:** Los trabajadores calificaron con 0.44 al personal que conoce las funciones que debe desempeñar.

**Dimensión 3:** Los trabajadores calificaron con 0.43 a la efectividad en la organización que ha sido por la capacitación.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Se concluye que la caracterización de la calidad de servicio de las mypes, que la mayoría de los clientes manifiestan que el personal al momento de prestar el servicio lo hacen de forma amable utilizando un lenguaje adecuado ofreciéndoles una buena calidad de servicio.
- Se ha determinado la caracterización de la capacitación de personal de las mypes la mayoría de los trabajadores manifiestan que la importancia y éxito en una organización es primordial, ya que cada trabajador que conoce la función que va a desempeñar, va a ir reflejando una excelente efectividad en la organización que es gracias a la capacitación.
- Queda totalmente determinada la relación entre calidad de servicio y capacitación al personal, se considera importante la calidad de servicio ya que busca poder satisfacer las necesidades del cliente, en el momento de prestar los servicios con el fin de que el cliente se sienta conforme con lo que requiere, y la capacitación del personal consiste en demostrar la forma correcta de realizar sus actividades, ayudando al personal es su rendimiento y efectividad en el momento de prestar el servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Gonzales (2014) En su investigación: “*La gestión financiera en el acceso a financiamiento y competitivo de las Pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá*” Recuperado del sitio web:  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/49025/1/Tesis%20La%20Gestión%20Financiera%20y%20el%20acceso%20a%20Financiamiento%20de%20las%20Pymes%20del%20Sector%20Comercio%20en%20la%20ciudad%20de%20Bogotá.pdf>
- Gomez & Tinjaca (2013) En su investigación: “*Relación existente entre la gestión de la innovación y la capacidad competitiva de la micro, pequeña, mediana y gran industria*” Recuperado del sitio web:  
<http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/607/1/Tesis%20aprobada.pdf>
- ECURED (2017) “*Tipos de la rentabilidad*” Recuperado del sitio web:  
<https://www.ecured.cu/RentabilidaDSd>
- Regalado (2016) “*El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso de la empresa abismar E.I.R.L. Chimbote, 2014*” Recuperado del sitio web:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/949>
- Ferruz L..M (España 2001) “*Rentabilidad y el riesgo*” Recuperado del sitio web:  
<http://ciberconta.unizar.es/LECCION/fin010/00000F2.HTM>.
- Linares (2013). En su investigación: “*El servicio de calidad de los restaurantes y la satisfacción del cliente en el distrito de la unión - dos de mayo 2013*” Recuperado del sitio web:  
[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/101/lisbeth tesis titulo 2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/101/lisbeth%20tesis%20titulo%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viera (2016) De Acuerdo a su investigación: “*Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro pollerías del distrito de Huamachuco, 2015.*” Recuperado del sitio web:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/567>
- Benites (2016). En su investigación: “*Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2017*”. Recuperado del sitio web:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13272/Benites\\_MMf.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13272/Benites_MMf.pdf?sequence=1)
- Lupu (2016). En su investigación “*Caracterización del financiamiento rentabilidad de Mypes sector servicios rubro restaurantes, distrito de tumbes, 2016.*” Recuperado del sitio web:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1231>
- Feijo (2016). En su investigación: “*Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mypes comerciales rubro electrodomésticos en Tumbes, 2016.*” Recuperado del sitio web:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/983?show=full>

- Cerna (2017). En su investigación: “Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017” Recuperado del sitio web:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/154582318.pdf>
- Ortiz (2016). En su investigación: “*Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector servicio, rubro restaurant del centro de tumbes, año 2017*” Recuperado del sitio web:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_ORTIZ\\_GUERRERO\\_CECILIA\\_YARETT.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_ORTIZ_GUERRERO_CECILIA_YARETT.pdf?sequence=1)
- Cruz (2016). En su investigación: “*Caracterización competitividad y gestión de calidad en las Mypes rubro banano orgánico en Tumbes, 2016.*” Recuperado del sitio web:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/590>
- BENAVIDES, P (2012) “*Importancia de la rentabilidad*” Recuperado del sitio de internet.  
[www.novabella.org/la-importancia-de-la-rentabilidad/](http://www.novabella.org/la-importancia-de-la-rentabilidad/)
- Condor (2017) “*Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym huancayo-2013*” Recuperado del sitio web:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1286/TESIS%20INFLUENCIA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ESCARATE, E (2013) “*Ley de promoción de las MyPes*” Recuperado del sitio de internet.  
<https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056->
- Galvez (2016) “*CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS PRESTADOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL*” Recuperado del sitio web:  
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1>
- Moreira (2013) “*necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. propuesta de un módulo practico*” Recuperado del sitio de internet  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>
- Dubón (2015) “*Integración de un programa de inducción y capacitación de personal en una empresa de servicio*” Recuperado del sitio de internet  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_1566\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1566_IN.pdf)
- Ñahuirima (2015) “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*” Recuperado del sitio de internet  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina\\_%C3%91a\\_huirima\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91a_huirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXOS**  
**ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

<b>Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote</b>																	
<b>Cronograma de actividades - Diagrama de Gantt</b>																	
<b>ACTIVIDADES DE LA TESIS</b>	<b>SEMANAS</b>																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>FASE DEL PLANTEAMIENTO</b>																	
Elección del tema del proyecto de tesis	X																
Planteamiento del problema		X	X	X	X	X											
Revisión de bibliografía					X	X	X										
Revisión del borrador con el asesor				X	X	X											
Elaboración del marco teórico				X	X	X	X										
Planteamiento de la hipótesis		X	X	X	X												
Diseño de instrumentos y muestra						X	X	X	X								
Elaboración, presentación y aprobación del proyecto								X	X	X	X						
<b>FASE DE EJECUCION</b>																	
Recolección de la información									X		X						
Organización de la información											X						
Aplicación de instrumentos											X	X	X				
Procedimiento de datos												X	X				
Análisis e interpretación de datos												X	X	X			
<b>FASE DE COMUNICACIÓN</b>																	
Redacción inicial												X	X	X	X		
Elaboración del informe final													X	X	X	X	X
Impresión y presentación														X	X	X	
Presentación y aprobación del informe de tesis															X	X	X

## ANEXO 02: PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PRECIO UNITARIO (S/.)</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
<b>MATERIALES</b>	1	Corrector	2.00	2.00
	35	Hojas Bond A4	5.00	5.00
	1	Lápiz	2.00	2.00
	1	Lapiceros	2.00	2.00
	1	Borrador	1.00	1.00
<b>EQUIPOS</b>	1	PC de mesa	00.00	00.00
<b>SERVICIOS</b>	1	Uso e internet	00.00	00.00
	10	Fotocopias	15.00	10.00
	2	Movilidad	6.00	6.00
	30	Impresiones (68 hojas)	10.00	10.00
<b>TOTAL</b>				<b>44.00</b>



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE**

A continuación, se presenta un conjunto de ítems relacionados a la calidad de servicio y capacitación al personal, por ello te solicitamos nos conteste de manera veraz y ahí poder lograr nuestro objetivo de la investigación

**Marque con (x) la alternativa que más crea conveniente.**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES/ ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>Sociabilidad</b>	
	¿Cómo calificaría Usted la amabilidad de los empleados?	Bueno    Regular    Malo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>Comunicación</b>	
	¿Cómo calificaría Usted al personal su lenguaje adecuado a la hora de prestar el servicio?	Bueno    Regular    Malo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>Tangibilidad</b>	
	¿Cómo calificaría Usted sobre el personal al cubrir totalmente la necesidad que usted requiere?	Bueno    Regular    Malo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>CAPACITACIÓN AL PERSONAL</b>	<b>Éxito Capacitación</b>	
	¿Considera importante el éxito en la organización gracias a la capacitación?	SI    NO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>Habilidades y destrezas</b>	
	¿Considera usted que el trabajador conoce las funciones que debe desempeñar?	SI    NO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>Efectividad de la capacitación</b>	
	¿Considera usted que la efectividad ha sido por la capacitación?	Muy Bueno    Regular    Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## FOTOS DE LA ENCUESTA





# DE\_SERVICIO\_CAPACITACION\_CORDOVA\_LUCERO\_TATIANA\_... 9-34.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

6%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo