



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

TÍTULO:

**CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO
CAPACITACIONES: “CASO CENTRO DE ALTO
RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” - EN EL
DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019.**

**TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Br. ZÁRATE CORNEJO ARÍSTIDES

ORCID: 0000-0001-7160-909X

ASESOR:

Mgr. Lic. Adm. JOSE FERNANDO ESCOBEDO GALVEZ.

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Zárate Cornejo Arístides

ORCID: 0000-0001-7160-909X

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 Alexander.

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel.

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL 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. ESCOBEDO GÁLVEZ, José Fernando.

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 Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C., por permitir realizar mi investigación, y poder ejecutar la aplicación de las encuestas sin ningún inconveniente.

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

DEDICATORIA

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

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

RESUMEN

En la presente investigación denominada Caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector rubro capacitaciones: “CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Tuvo como problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro capacitaciones: “CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” – en el distrito de Tumbes, año 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector rubro capacitaciones: “CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de una empresa y con una muestra de 68 clientes del CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C., aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos se concluyó que las características generales que los clientes que asistentes continuamente a recibir las capacitaciones, seminarios, charlas y talleres respecto a los temas más controversiales e importantes de los diferentes temas de educación sea en materia contable, financiera, legal y administrativa consideran que existe cumplimiento de los objetivos empresariales por parte de los trabajadores, estando orientados a servir mediante el adecuado uso de los las capacitaciones que brinda el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C., además el personal resuelve cualquier tipo de problema y conflictos como la corrección de los datos del participante para su posterior impresión del certificado o el registro en la base de datos de la empresa para futuros descuentos en los próximos eventos, 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 called Characterization of quality of service in the MyPes of the sector training sector: "CASE CENTER OF HIGH PERFORMANCE PROFESSIONAL SAC" - in the district of Tumbes, year 2019. It had as research problem: How is the quality of service in the MyPes of the sector service sector training: "CASE CENTER OF HIGH PERFORMANCE PROFESSIONAL SAC" - in the district of Tumbes, year 2019? That is why the following research objective was formulated: Determine the characterization of quality of service in the MyPes of the sector training sector: "CASE CENTER OF HIGH PERFORMANCE PROFESSIONAL SAC" - in the district of Tumbes, year 2019. Using a methodology of descriptive type research, quantitative level and non-experimental cross-sectional design; With a population of a company and with a sample of 68 clients of the SAC PROFESSIONAL HIGH PERFORMANCE CENTER, applying the survey and questionnaire as data collection instruments it was concluded that the general characteristics that customers who continually attend to receive training, seminars , talks and workshops regarding the most controversial and important issues of the different education issues, whether in accounting, financial, legal and administrative matters, consider that there is compliance with the business objectives of the workers, being oriented to serve through proper use of the training provided by the SAC High Performance Center, the staff also resolves any problems and conflicts such as the correction of the participant's data for subsequent printing of the certificate or registration in the company's database to future discounts in the next. Therefore, 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	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA:	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	7
2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES	10
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO	10
2.2.1.1. DEFINICIÓN	10
2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS	10
2.2.2. MYPES	11
2.2.3. CENTRO DE CAPACITACIONES	12
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	14
IV. METODOLOGIA	15
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	15
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	15
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	15
4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN	15
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	17
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	18
4.6.1. Técnicas:	18
4.6.2. Instrumentos:	19
4.7. PLAN DE ANALISIS	19
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	20
4.9. PRINCIPIOS ETICOS	20
V. RESULTADOS	22
VI. CONCLUSIONES	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37

VIII. ANEXOS.....	40
ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD.	40
ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO.....	41
ANEXO 03: ENCUESTA.....	42
ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD	44
ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	44
ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS.....	47
ANEXO 07: TURNITIN	49

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado “CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO CAPACITACIONES: “CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” - EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019” La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignado por la escuela profesional de administración y comprende el campo de disciplina. Promoción de las MYPE.

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

CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL es una empresa creada por Ruth Bravo Reyes con RUC N° 20601559766 con giro de negocio de formación profesional, educación para adultos; nace de la idea de la muy escasa cultura de capacitación en la región de Tumbes, ya que para quienes deseaban realizar alguna capacitación profesionales tenían que viajar a otros lugares de nuestro país, y es así que desde el 06 de Octubre del 2016, hasta la fecha se viene desarrollando esta idea, satisfaciendo la necesidad de capacitación a profesionales y no profesionales en la región de Tumbes, tratando de brindar la mejor calidad en enseñanza y a la altura de otros lugares de nuestro País.

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

A nivel **político**: *Política social*: Las políticas sociales en el Perú serían clasificadas de la siguiente manera: En primer lugar, están las políticas de prestación de servicios públicos como es de salud, educación, vivienda, seguridad social, luz, agua, etc. En segundo lugar, están aquellas políticas que tienden a compensar los efectos de la exclusión como son las políticas de empleo, el seguro de desempleo, los subsidios de alimentación, la protección a la infancia, etc. **(Diario El Reeditor, 2014)**

Nivel de corrupción: El Perú mantiene un alto índice de percepción de corrupción, ubicándose en el puesto 105 de 180 naciones, según el último Índice de Percepción de la Corrupción (IPC 2018) elaborado por Transparencia Internacional (TI). Este año, el Perú ha descendido en el ranking global, al obtener 35 puntos, dos menos que el año pasado, compartiendo ahora la posición 105, junto con El Salvador, Timor Oriental y Zambia, entre otros países. **(Diario El Comercio, 2018)**

A nivel **Económico**: *Tasa de Cambio*: El tipo de cambio cerró estable el viernes frente al dólar, pero se depreció un 0,52% en la semana por las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China. El precio del dólar ganó un marginal 0,03%, a 3,315/3,316 unidades frente a las 3,313/3,315 del cierre del jueves, con un monto negociado de US\$453 millones. **(Diario El Comercio, 2018)**

Situación económica actual: Durante los últimos cinco años hemos sido testigos de que la situación económica en Perú no atraviesa su mejor momento. Esto nos genera dos interrogantes: ¿dónde estamos y hacia dónde vamos? El crecimiento acumulado de los años anteriores se desaceleró debido a distintas causas. El crecimiento económico esperado para este año es similar al del 2018;

sin embargo, los motores de impulso serían otros. Por ejemplo, se espera una mayor inversión en minería, cerca de US\$8.7 mil millones, ahí destacan los proyectos Quellaveco, Mina Justa y Toromocho. (*Web – Site Hábitat, 2019*)

A nivel *social: nivel educativo*: El nivel escolar en el Perú no avanza. Por el contrario, parece que ha retrocedido. Así lo confirma la evaluación PISA 2012 de la OCDE, que nos coloca en el último lugar en matemática, ciencias y comprensión lectora. La prueba fue aplicada a escolares de 15 años en 65 países. Hemos perdido dos años y medio por querer hacer las cosas de nuevo, sin reconocer lo que se estaba haciendo bien. En las PISA 2006 y 2009 mejoramos en comprensión lectora y en matemáticas. (*Diario El Perú21, 2013*)

Distribución de los ingresos: El grado de desigualdad en el Perú es medido por el instituto Nacional de Informática y Estadística (INEI) con el coeficiente Gini, cuyo valor es entre 0 y 1. Cuando asume el valor de 1, significa que existe perfecta desigualdad y cuando asume el valor de 0 significa que existe perfecta igualdad. La desigualdad en la distribución de los ingresos alcanzó el 0,43 en el 2017. Analizando los resultados para el período 2007-2017, se observa que la desigualdad disminuye a nivel nacional y en todos sus dominios: bajó 0,07, pasando de 0,50 en el 2007 a 0,43 en el 2017. (*Diario El Comercio, 2018*)

A nivel *Tecnológico: Cambios con el internet*: Tras casi tres meses de revisión del texto final, el Osiptel aprobó la modificación de 37 artículos de las normas de condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones. El primer borrador, que había sido prepublicado al cierre del 2017, recibió tanto elogios como críticas en la audiencia pública celebrada a inicios de febrero. Varias de las

sugerencias expresadas por los operadores fueron tomadas en cuenta, pero otras desestimadas. (*Diario El Comercio, 2018*)

Tecnología a la mano: Una de las grandes tendencias mundiales es la digitalización de procesos y actividades. En este contexto, ser competitivos en materia digital se hace imperante, pero el Perú se ubica a la cola del mundo, según reveló el ranking de competitividad digital, elaborado por el Institute for Management Development (IMD) junto a Centrum Católica como socio local. Entre un total de 63 países analizados, el nuestro ocupó la posición 60. Si bien esto representa una ligera mejora de dos posiciones (el año pasado estábamos en puesto 62), solo hay tres países menos competitivos que el Perú: Mongolia, Indonesia y Venezuela. (*Diario El Comercio, 2018*)

A nivel *Ecológico: Recursos naturales limitados:* Los RRNN generan beneficios en el corto plazo: inversión, crecimiento económico, puestos de trabajo e ingresos para el Perú. Pero también pueden generar impactos significativos, por ello los EIA buscan identificarlos para poder mitigarlos. ¿Qué se impacta? El ecosistema y sus funciones ecológicas. No sólo la cantidad o calidad del agua. Las lagunas regulan el ecosistema; si se les afecta sin mitigar los impactos, podrían afectarse las precipitaciones y hasta generarse desastres naturales, como fenómenos del Niño más seguidos y fuertes. (*Diario El Comercio, 2014*)

Amenazas de los Procesos Productivos: La COP 21 fue clara en decir que se tenía que ir migrando del uso de combustible fósiles dañinos, tipo el petróleo y sus derivados, hacia combustibles más amigables, tipo el gas natural o las energías renovables. El país todavía tiene un espacio para seguir usando recursos naturales como el petróleo, además hay una refinería (Talara, de Petroperú), que se está modernizando

en el norte, pero la conciencia es a ir usando más energías renovables o el gas natural que minimiza las emisiones a la atmósfera. (*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 capacitaciones: “CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” – en el distrito de Tumbes, año 2019? Por lo tanto, se elaboraron objetivos de investigación para dar solución al enunciado del problema. Objetivo General: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro tiendas de capacitaciones: “CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Y objetivos específicos: Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro capacitaciones: “CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro capacitaciones: “CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” – en el distrito de Tumbes, año 2019.

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

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

Tiene una justificación metodológica para la aplicación sistematizada del proceso de la investigación encaminada a la detección de datos cuantitativas que

determinan las características sin vulneración alguna y se recoja los datos en un solo momento en este caso Centro de Capacitaciones de Alto Rendimiento S.A.C. (*Baptista, 2006*)

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

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

II. REVISION DE LA LITERATURA:

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Según Díaz y Fernández (2017) tesis titulada “*Clima Organizacional y Desempeño Docente*” trabajo presentado ante la Universidad Científica del Perú – UCP, para optar el grado académico de Bachiller en Educación, concluyendo que respecto al clima organizacional este posibilita evaluar las fuentes de conflictos de estrés o de insatisfacción que contribuye al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización; y en cuanto al desempeño hacen referencia al proceso evaluativo de las prácticas que aplican los maestros.

Vega (2017) En su investigación “*Clima laboral y su efecto en la calidad de atención del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Tumbes – 2017*” Tuvo como propósito determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, oficina de coordinación Tumbes, cuyo diseño de la investigación fue correlacional transaccional causal y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a una muestra de 28 personas, donde los principales resultados determinaron que el clima organizacional influye muy significativamente en el nivel de satisfacción laboral, porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall fue de 0.805.

Para Arrascue (2016). En su investigación “*Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”*”. Su investigación tiene como propósito Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, con un diseño de investigación descriptiva-correlacional, una población de 9 trabajadores y 32 clientes

utilizando como un instrumento de recolección de datos la encuesta , concluyo que Hemos concluido en las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

Sánchez (2016). En su investigación *“Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”*. Su investigación tiene como propósito determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, con un diseño de investigación descripción correlacional, una población de 91 usuarios utilizando como un instrumento de recolección de datos la encuesta, concluyo que En cuanto al grado de satisfacción de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016, de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio es Poco satisfecho con el 99%, mientras que solo el 0% Muy satisfecho y Satisfecho.

De igual forma Martin (2015) de la Universidad Científica del Perú, presento su tesis titulada *“Clima institucional en los docentes de la Institución Educativa Francisco Secada Vignetta de Iquitos – 2015”* para la Facultad de Educación y Humanidades, para optar el título profesional de Licenciado en Educación – San Juan Bautista – Loreto Perú; el tipo de investigación fue descriptivo y el diseño fue no experimental de tipo transversal descriptivo, la población conformada por 30 docentes. El resultado principal fue que el clima institucional es positivo en

los docentes de la Institución Educativa Francisco Secada de Iquitos en el año 2015.

Según Sierra (2015) en su tesis titulada “*El Clima Laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V*”, presentada a la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, confiriendo el título de Psicología Industrial, en el grado académico de Licenciada. La investigación se trabajó con 29 personas, llegando a la conclusión que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, siendo los pilares la comunicación, la buena relación entre compañeros y los jefes, la comunicación ascendente y descendente no es la más adecuada, en la motivación económica se determina que esta no es la mejor, negando la oportunidad de superación.

Al respecto Nieves (2014) en su tesis “*El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Curacao en la ciudad de Tumbes 2014*”; frente al cambio progresivo de las personas, y a partir de cómo se toman en cuenta las acciones y las ideas de los empleados que contribuyen a mejorar el trabajo, y generan desarrollo en la productividad; concluyendo que la falta de un buen clima organizacional en la Curacao el personal empezó a abandonar sus puestos de trabajo en busca de mejoras salariales y motivacionales, que les permitiera sentirse bien y poder atender a su familia, la desmotivación era la causa más fuerte por las actitudes negativas del personal.

2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.1.1.DEFINICIÓN

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

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

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

2.2.1.2.CARACTERÍSTICAS

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

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

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

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- Colaboración: ser una persona que gusta de trabar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.

2.2.2. MYPES

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N°

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

2.2.3. CENTRO DE CAPACITACIONES

Dicho por *Chiavenato (2007, p. 386)* define como capacitación el proceso educativo de corto plazo, aplicado a manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

El web-site *WordPress.com (2013)* define a la capacitación como la técnica de formación que se le brinda a una persona o individuo en donde este

puede desarrollar sus conocimientos y habilidades de manera más eficaz. Además cita a *Simón Dolan* quien considera que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, que luego permiten al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño.

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 Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C.”

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

M **→** **O**

4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 01. Operacionalización de las variables.

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

FUENTE: Elaboración propia.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Cuadro 02. Población de Investigación.

RAZON SOCIAL	PROPIETARIO
CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.	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 Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C.

Muestra:

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

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

Dónde:

n = a ser estudiada

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

p = Probabilidad 0.5%

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

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

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

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

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

$$n = 67.65$$

$$n = 67.65$$

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

La muestra asciende a 68 clientes para la variable calidad de servicio en el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C., sector servicio rubro capacitaciones 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 del Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. en el distrito de Tumbes, 2019.

4.6.2. Instrumentos:

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

4.7. PLAN DE ANALISIS

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

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03. Matriz de Consistencia.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	METODOLOGIA
¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro capacitaciones: "CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C." - en el distrito de Tumbes, año 2019?	OBJETIVO GENERAL: • Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro tiendas decapacitaciones: "CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C." - en el distrito de Tumbes, año	Dicho por Fideas (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.	TIPO: DESCRIPTIVO. NIVEL: CUANTITATIVO. DISEÑO: NO EXPERIMENTAL. POBLACIÓN: INFINITA. MUESTRA: 68 CLIENTES DEL CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.
	OBJETIVO ESPECIFICO:		
	Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubrocapacitaciones: "CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C." - en el distrito de Tumbes, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro capacitaciones: "CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C." - en el distrito de Tumbes, año 2019.		

FUENTE: Elaboración propia.

4.9. PRINCIPIOS ETICOS

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

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

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

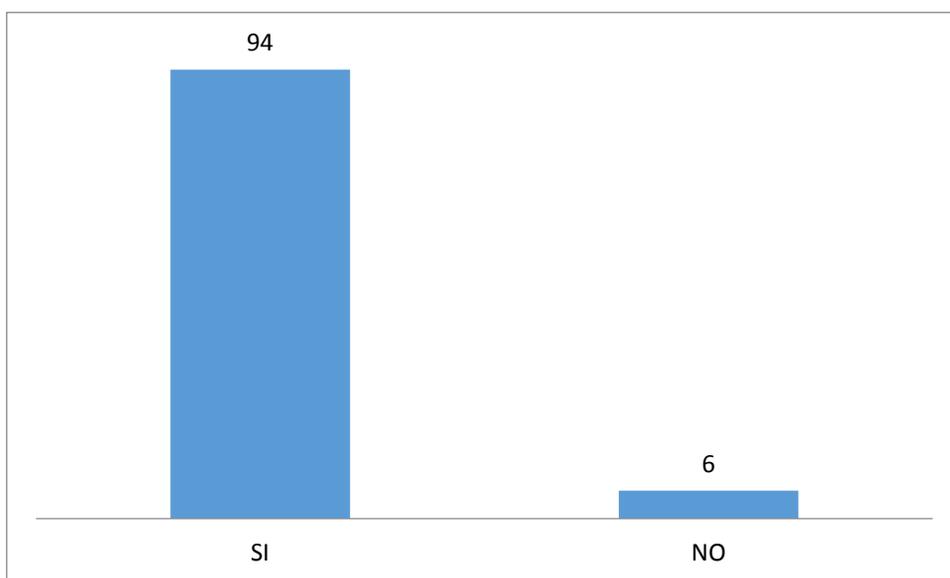
V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

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

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	64	94
NO	4	6
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

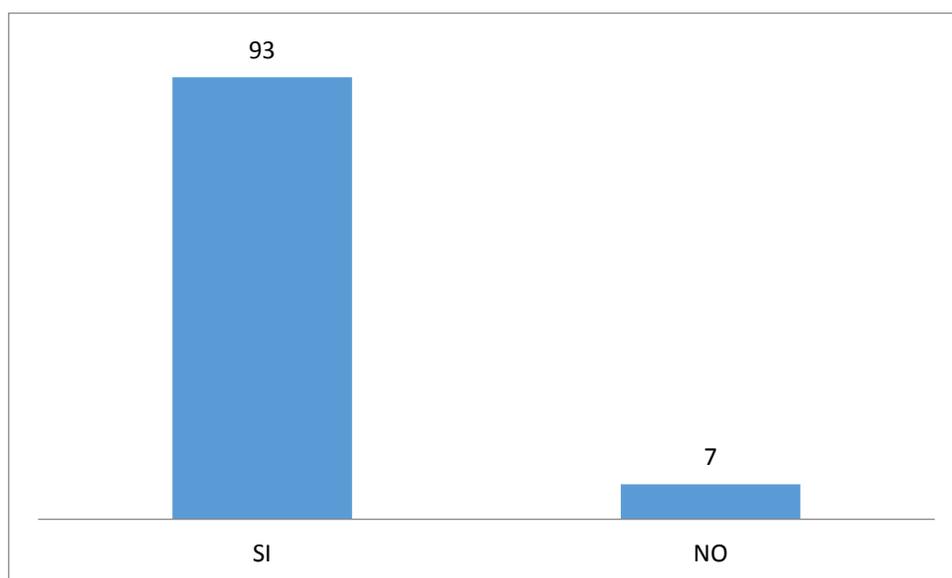


FUENTE: Elaboración propia.

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?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	63	93
NO	5	7
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

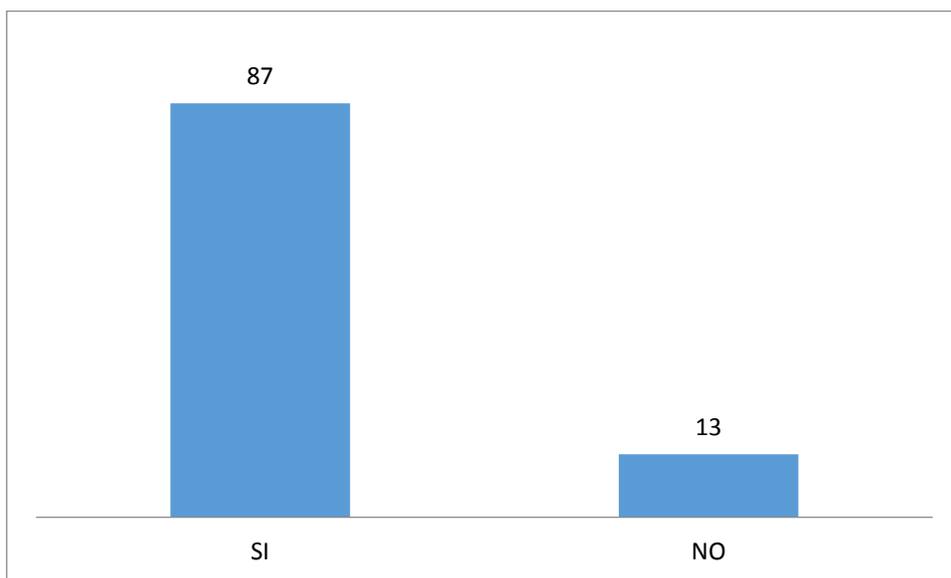


FUENTE: Elaboración propia.

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

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	59	87
NO	9	13
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

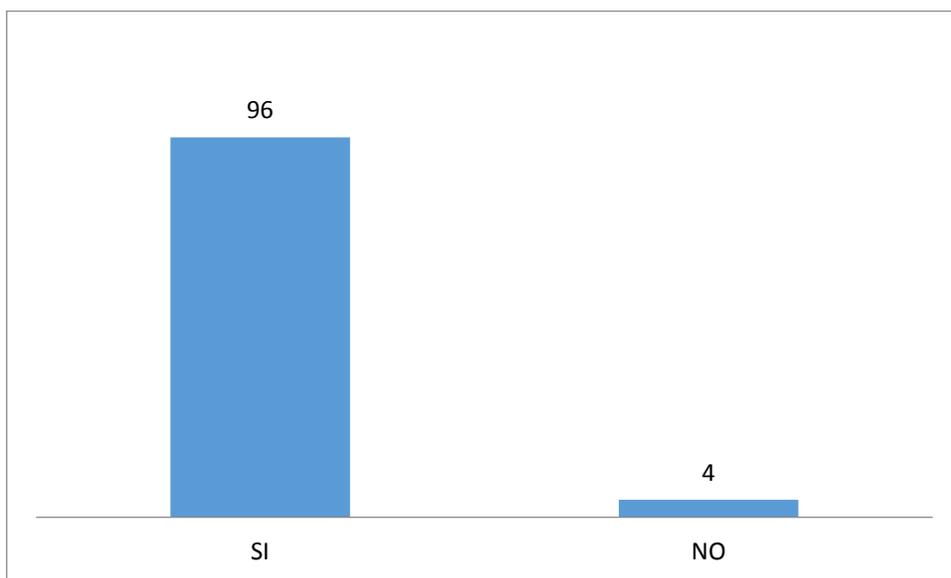


FUENTE: Elaboración propia.

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

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	65	96
NO	3	4
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

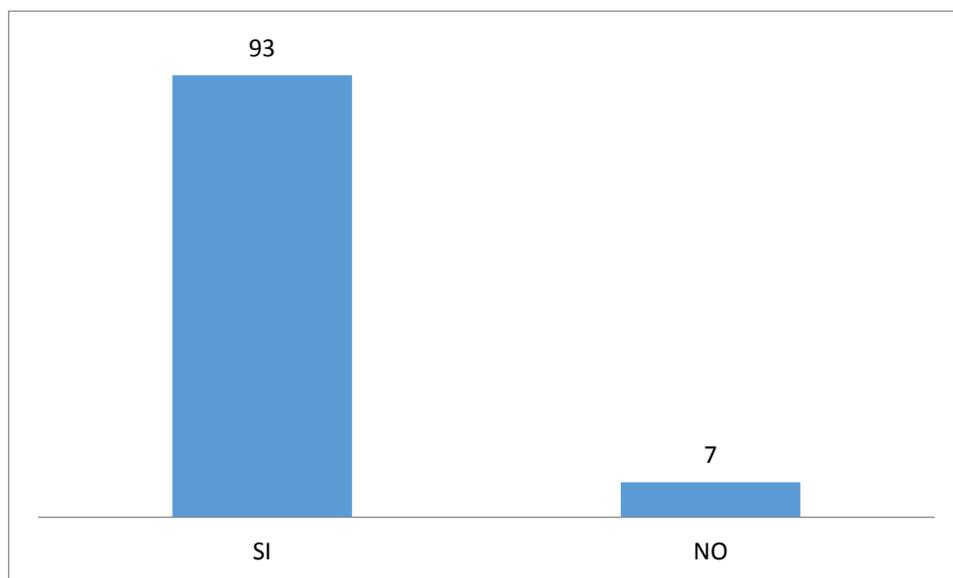


FUENTE: Elaboración propia.

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

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	63	93
NO	5	7
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

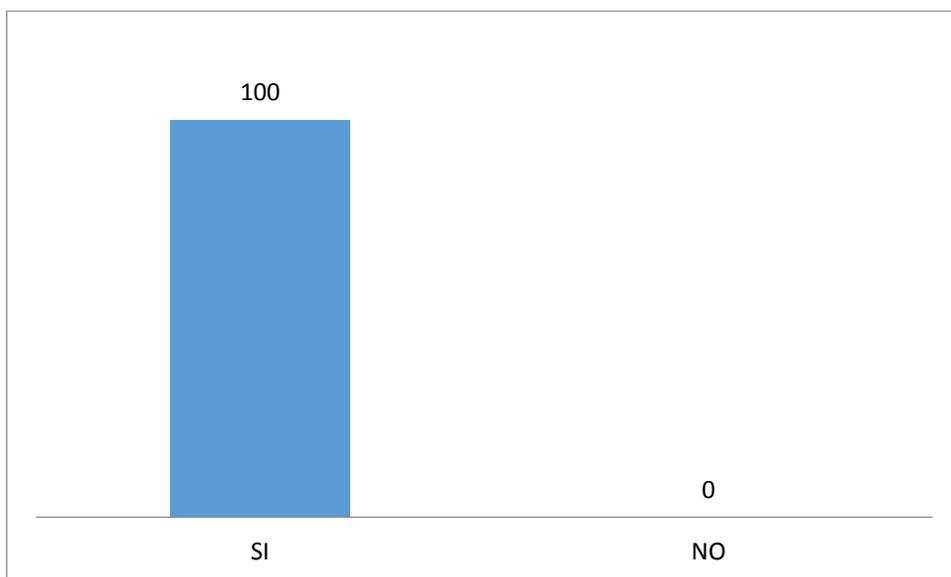


FUENTE: Elaboración propia.

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

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	68	100
NO	0	0
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

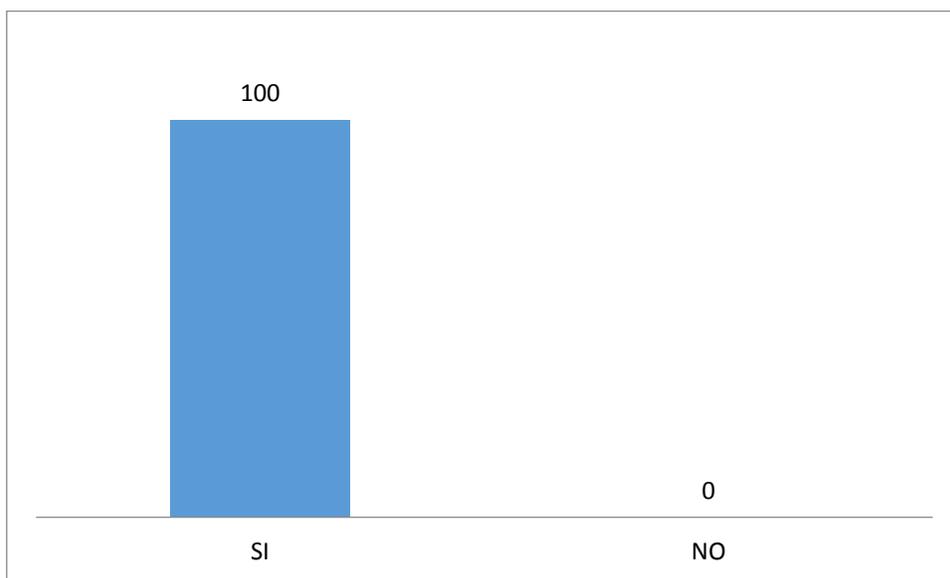


FUENTE: Elaboración propia.

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

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	68	100
NO	0	0
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

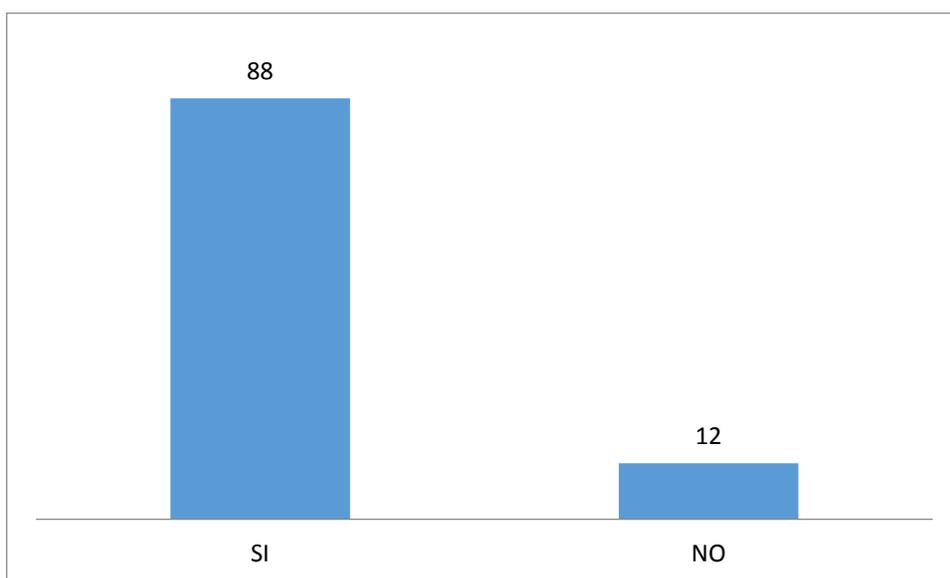


FUENTE: Elaboración propia.

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

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	60	88
NO	8	12
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

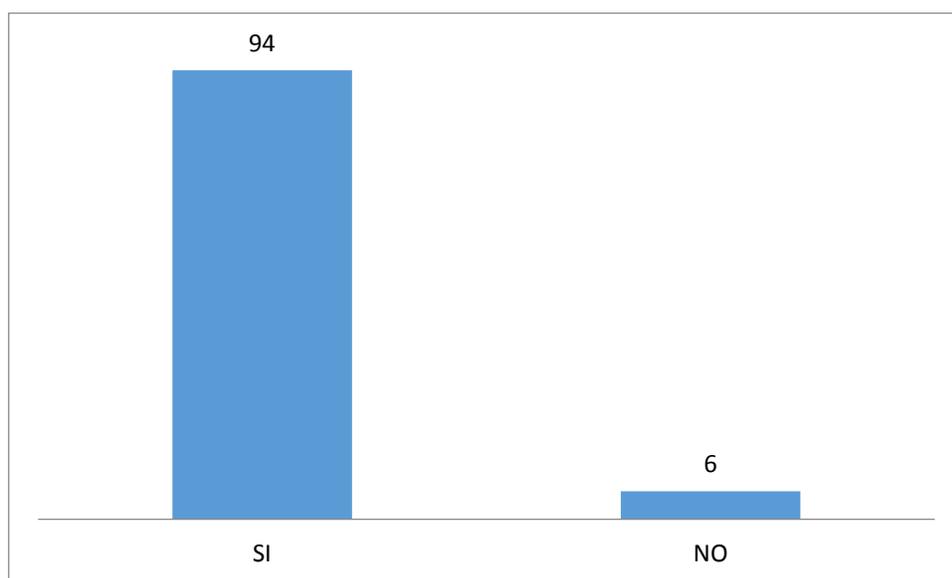


FUENTE: Elaboración propia.

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

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	64	94
NO	4	6
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 2019.

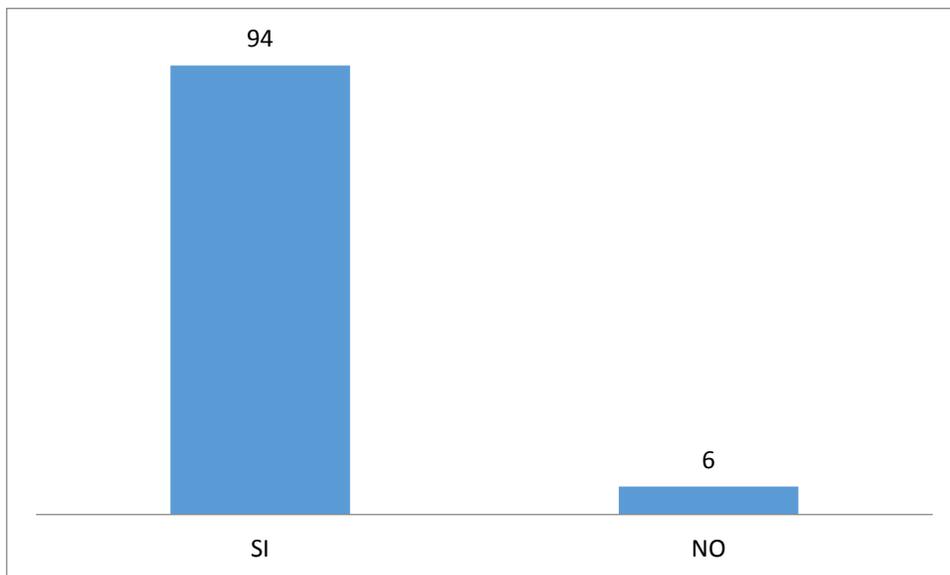


FUENTE: Elaboración propia.

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?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	64	94
NO	4	6
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del Centro de Alto Rendimiento Profesional, 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 94% (64) clientes que visitan el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa y el 6% (4) 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 93% (63) clientes que visitan el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. consideran que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente y el 7% (5) 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 87% (59) clientes que visitan el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. consideran usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente y el 13% (9) 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 96% (65) clientes

que visitan el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. consideran que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes y el 4% (3) 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 93% (63) clientes que visitan el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. consideran que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa y el 7% (5) 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 Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. consideran que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa y el 0% (0) considera que no.

En la tabla y gráfico 07, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 100% (68) clientes que visitan el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. consideran que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente y el 0% (0) considera que no.

En la tabla y gráfico 08, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 88% (60) clientes que visitan el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. consideran que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes y el 12% (8) considera que no.

En la tabla y gráfico 09, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 94% (64) clientes que visitan el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. consideran que existe

trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa y el 6% (4) 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 94% (64) clientes que visitan el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C. 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 6% (4) 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 que asistentes continuamente a recibir las capacitaciones, seminarios, charlas y talleres respecto a los temas más controversiales e importantes de los diferentes temas de educación sea en materia contable, financiera, legal y administrativa consideran que existe cumplimiento de los objetivos empresariales por parte de los trabajadores, estando orientados a servir mediante el adecuado uso de los las capacitaciones que brinda el Centro de Alto Rendimiento Profesional S.A.C., además el personal resuelve cualquier tipo de problema y conflictos como la corrección de los datos del participante para su posterior impresión del certificado o el registro en la base de datos de la empresa para futuros descuentos en los próximos eventos, 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 asistentes consideran que existe una alta capacidad de compromiso, seriedad e integridad por parte de los trabajadores frente a sus participantes, generando formalidad en el servicio de atención, además permitiendo contribuir al dinamismo mediante la aplicación de estrategias como empatía y asertividad del personal lo cual permitió generar continuamente los cursos profesionales para abordar mayor mercado a nivel distrital y poder crecer a nivel nacional.

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

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

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 CAPACITACIONES: “CASO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO PROFESIONAL S.A.C.” – EN EL DISTRITO TUMBES, AÑO 2019**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

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

FUENTE: Elaboración propia.

ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD



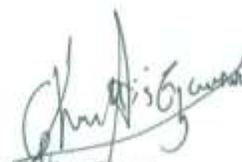
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado y validado por los DTT's de la Escuela Profesional de Administración Filial Tumbes: **Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez** y **Mgtr. Lic. Adm. Ghenkis Amilcar Ezeurra 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.


/D.M. Mg. José F. Escobedo Gálvez
CLAD N° 03720
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 Ezcurrea Zavaleta									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Ex tendencioso ajuiscente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E	Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.								
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?	/		/		/		/	
30E	Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.								
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?	/		/		/		/	


 /Dra. Mgtr. Lic. Adm. F. Escobedo Gálvez
 C.I. N° 03720



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	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE01	Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.																		
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	1		1				1		1				1		1			8
2	¿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
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	1		1				1		1				1		1			8
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	1		1				1		1				1		1			8
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	1		1				1		1				1		1			8
OE02	Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.																		
6	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	1		1				1		1				1		1			8
7	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	1		1				1		1				1		1			8
8	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	1		1				1		1				1		1			8
9	¿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
10	¿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
TOTAL		10		10				10		10				10		10			80
Escala evaluativa																			
Escala evaluativa EXCELENTE		4																	
Escala evaluativa BUENO		3																	
Escala evaluativa REGULAR		2																	
Escala evaluativa DEFICIENTE		1																	
Nivel																			
Escala evaluativa		4		Excelente	80/20 = 4				Escala evaluativa 16/4 = 4										
¿Es pertinente con el concepto?		4		Excelente	80/20 = 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	64	64	68	94	100
		NO	4	4		6	
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	SI	63	63	68	93	100
		NO	5	5		7	
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	SI	59	59	68	87	100
		NO	9	9		13	
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	SI	65	65	68	96	100
		NO	3	3		4	
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	SI	63	63	68	93	100
		NO	5	5		7	
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	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
11	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	SI	60	60	68	88	100
		NO	8	8		12	
12	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	SI	64	64	68	94	100
		NO	4	4		6	
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	64	64	68	94	100
		NO	4	4		6	

ANEXO 07: TURNITIN

TURNITIN - AZC

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.itson.mx

Fuente de Internet

8%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo