

# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**CALIDAD DE SERVICIO Y CAPTACIÓN DE HUÉSPEDES DE LAS  
MYPE, SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJES EN EL BARRIO  
SAN JOSÉ DEL DISTRITO DE TUMBES, 2020.**

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

## **AUTORA**

Br. María Elizabeth Estupiñán Medina

## **ASESORA**

Mg. Merly Jacquelyn La Torre García

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y desarrollo empresarial

**TRUJILLO, PERÚ  
2021**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta**

Vicerrectora Académica

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

Vicerrector de Investigación (e)

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri**

Gerente de Desarrollo Institucional

**Mg. José Andrés Cruzado Albarrán**

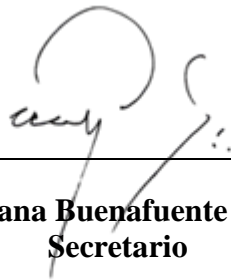
Secretario General

## VISTO DEL JURADO



---

**Dr. Ramírez García Jaime Roberto**  
**Presidente**



---

**Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús**  
**Secretario**



---

**Mg. La Torre García Merly Jacquelyn**  
**Asesor-Vocal**

## **APROBACIÓN DEL ASESOR**

Yo Mg LA TORRE GARCÍA MERLY JACQUELYN con DNI N.º 42321800 como asesora del trabajo de investigación” CALIDAD DE SERVICIO Y CAPTACIÓN DE HUÉSPEDES DE LAS MYPE, SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJES EN EL BARRIO SAN JOSÉ DEL DISTRITO DE TUMBES, 2020” desarrollado por la estudiante ESTUPIÑAN MEDINA MARIA ELIZABETH con DNI N.º 42900129, egresada del programa de estudios de Administración considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



---

**Mg. La Torre Garcia Merly Jacquelyn**

**Asesor (a)**

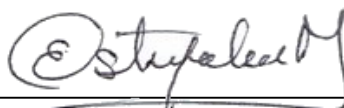
## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, ESTUPIÑAN MEDINA MARIA ELIZABETH con DNI 42900129, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “CALIDAD DE SERVICIO Y CAPTACIÓN DE HUÉSPEDES DE LAS MYPE, SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJES EN EL BARRIO SAN JOSÉ DEL DISTRITO DE TUMBES, 2020”, el cual consta de un total de 50 páginas, en las que se incluye 10 tablas, más un total de 02 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 9 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*La autora*



---

**MARIA ELIZABETH ESTUPIÑAN MEDINA**

**DNI: 42900129**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres, por confiar en mí y en mis expectativas profesionales;

Agradezco a mi asesora Mg. Merly La Torre García por sus grandes orientaciones académicas;

A la Universidad Católica de Trujillo por haberme brindado la oportunidad de ser una profesional;

A los hospedajes y sus huéspedes por permitir realizar mi investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por iluminarme y darme la fuerza y voluntad de superar cada paso en mi vida.

A mi hijo Gabriel por estar siempre a mi lado y motivarme a superarme cada día.

## RESUMEN

En el trabajo de estudio investigativo, se investigación se asumió como propósito general establecer la calidad de servicio y atractivo de huéspedes en las Mype, sector servicio, rubro hospedajes en el Barrio San José del distrito de Tumbes, 2020; cuya problemática formulada es ¿De qué manera son las características de la calidad de servicio y atractivo de huéspedes en las Mype, sector servicio, rubro hospedajes en el Barrio San José del Distrito de Tumbes, 2020?; empleando un método de índole cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental y transversal, y una muestra poblacional infinita de visitantes turísticos de los 5 hoteles ubicados en el Barrio San José de Tumbes lo que representa 68 clientes con un muestreo no probabilístico; usando la metodología de la entrevista como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, se llegó a los siguientes resultados: atención de manera individual el 0.72 % , así mismo con relación al trabajo que le es más provechoso el horario para el cliente fue de 0.71, con una calificación de 0.76% se determina que el hotel tiene trabajadores que atienden al visitante de forma individualizada. Con una evaluación de 0.77% se señala que el alojamiento tiene sus preocupaciones en el interés de los visitantes, de otro lado el 059% de visitantes reflexionan que el personal del alojamiento distingue sus necesidades específicas.

***Palabras claves: Calidad de servicio, captación, huéspedes y MyPe.***



## **ABSTRACT**

In the research study work, it was assumed as a general purpose to establish the quality of service and attractiveness of guests in the MyPe, service sector, lodging category in the San José neighborhood of the Tumbes district, 2020; whose problem formulated is: In what way are the characteristics of the quality of service and attractiveness of guests in the MyPe, service sector, lodging category in the San José neighborhood of the Tumbes District, 2020 ?; using a method of a quantitative nature, descriptive level and non-experimental and cross-sectional design, and an infinite population sample of tourist visitors from the 5 hotels located in the San José de Tumbes neighborhood, which represents 68 clients with a non-probabilistic sampling; Using the methodology of the interview as a technique and the questionnaire as a data collection instrument, the following results were reached: 0.72% individual attention, likewise in relation to the work that is more profitable for the client, the schedule was of 0.71, with a rating of 0.76% it is determined that the hotel has workers who attend to the visitor individually. With an evaluation of 0.77% it is indicated that the accommodation has its concerns in the interest of visitors, on the other hand 059% of visitors reflect that the accommodation staff distinguish their specific needs.

Keywords: Quality of service, recruitment, guests and MyPe.

## INDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
HOJA DE TURNITIN .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	xi
DEDICATORIA .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	20
2.1. Antecedentes .....	20
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.3. Antecedentes locales .....	23
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	25
2.2.1. Calidad de servicio .....	25
2.2.2. Captación de huéspedes.....	29
2.2.3. MyPe .....	31
2.2.4. Hoteles.....	31
2.2.5. Huésped .....	32
III. HIPÓTESIS .....	33
IV. METODOLOGÍA .....	34
4.1. Diseño de investigación.....	34
4.2. Población y muestra .....	34
4.3. Operacionalización de variables.....	36

4.4.	Recolección de datos .....	38
4.5.	Plan de análisis .....	38
4.6.	Matriz de consistencia .....	39
4.7.	Principios éticos .....	40
V.	RESULTADOS .....	41
5.1.	Resultados .....	41
5.2.	Análisis de resultados .....	49
VI.	CONCLUSIONES.....	51
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	52
	ANEXOS.....	55