

**UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**UNIVERSIDAD  
LÍDER PERUANA**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

**“GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE  
SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS EN  
EL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCION,  
CUSCO 2022”**

Autores:

Br. Luz Maria Puella Muñoz

Br. Reyner Raul Moscoso Quispe

Asesora:

Mg. Vilma Ruiz Alvarez

**Santa Ana, La Convención, Cusco**

**2023**

## **II. TÍTULO Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

### **Título**

“GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS  
HOTELERAS EN EL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCIÓN- CUSCO 2022”

### **Línea de investigación**

Negocios y emprendimientos

### III. HOJA DE DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

#### HOJA DE DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS FIRMADA POR EL TESISISTA

Yo, Reyner Paul Moscoso Guispe.....  
 identificado (a) con DNI N° 63118217....., Bachiller de la Escuela Profesional  
 de Economía.....y domiciliado(a) en la calle/ Jirón/  
 Av. Jr. Valcubamba s/n.....del  
 distrito Santa Ana.....Provincia La Convención Departamento Cusco.....  
 Celular 957015403.....Email: reyer.moscoso.g@gmail.com.....

..... DECLARO BAJO JURAMENTO: Que la tesis que presento  
 es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada  
 en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que  
 proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código penal  
 concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y la ley del procedimiento Administrativo  
 general y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor. En fe de lo cual firmo  
 la presente.

Santa Ana, 20 de enero.....del 2023..

  
 DNI N° 63118217.....

**HOJA DE DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS FIRMADA  
POR EL TESISISTA**

Yo, Luz Maria Puella Muñoz  
identificado (a) con DNI N° 74502447, Bachiller de la Escuela Profesional  
de Economía y domiciliado(a) en la calle/ Jirón/  
Av. Macamango del  
distrito Santa Ana Provincia Concepción Departamento Cusco  
Celular 925546673 Email: puellamaia@gmail.com

DECLARO BAJO JURAMENTO: Que la tesis que presento  
es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada  
en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que  
proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código penal  
concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y la ley del procedimiento Administrativo  
general y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor. En fe de lo cual firmo  
la presente.

Santa Ana, 30 de enero del 2023

  
DNI N°: 74502447

## IV. REPORTE DE SIMILITUD



# Informe del Detector de Plagio Viper

informe\_luz\_reyner\_15.02.23.docx **escaneado Mar 7**

Porcentaje Total

## 11%

- 2.1% GUÍA PARA ELABORAR PROYECTO DE TE...  
<http://ulp.edu.pe/assets/archivos/investigacion/guia->
- 1.1% ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipo...  
<https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-ser>
- 0.8% Cálculo para estimar la emisividad. - MATERI...  
<https://1library.co/article/c%C3%A1lculo-estimar-em>
- 0.5% Crecimiento económico y la industria hotelera...  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_artte](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_artte)
- 0.4% Eficiencia vs. efectividad en los negocios • As...  
<https://asana.com/es/resources/efficiency-vs-effectiv>

0.1% Aspectos éticos - Recaudación tributaria del i...  
<https://1library.co/article/aspectos-%C3%A9ticos-rec>

---

0.0% Prn a - pa.bibdigital.uccor.edu.ar  
[http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/2806/1/TE\\_Airasca.p](http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/2806/1/TE_Airasca.p)

---

0.0% Diferencias entre Eficiencia, Eficacia y Efectivi...  
<https://optimainfinito.com/2015/09/diferencias-entre->

UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

TESIS



**V. HOJA DE FIRMA DE JURADOS**

**UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**UNIVERSIDAD  
LÍDER PERUANA**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA  
“GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO  
DE LAS EMPRESAS HOTELERAS EN EL DISTRITO DE  
SANTA ANA, LA CONVENCIÓN- CUSCO 2022”**

Presentado por Luz Maria Puella Muñoz y Reyner Raul Moscoso Quispe

Presidente:

\_\_\_\_\_  
Nombre: Maximo Fidel Pasache

Grado académico: Doctor

Primer Miembro:

\_\_\_\_\_  
Nombre: Henry Washington Cuadros Tito

Grado académico: Maestro

Segundo Miembro:

\_\_\_\_\_  
Nombre: Alejandro Rojas Luque

Grado académico: Maestro

**VI. DEDICATORIA**

*Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mi madre y hermanas que me apoyaron y estuvieron en los momentos malos y buenos.*

*Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.*

*Att: Luz M. Puclla Muñoz*

.

*Dedico este trabajo de con todo cariño y amor a mis padres, hermanos y amigos por su apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos.*

*Att: Reyner R. Moscoso Quispe*



## VII. AGRADECIMIENTOS

*A mi querida Madre María, que siempre fue el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quien estuvo siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio.*

*Siempre ha sido mi mejor guía de vida y hoy cuando concluyo mis estudios, te dedico este logro querida madre y hermana, como una meta más conquistada. También estoy orgullosa de haber elegido la universidad que me dio la oportunidad de cumplir con mis sueños.*

*“Gracias por ser quienes son y por creer en mí”*

*Att: Luz M. Puclla Muñoz*

*A mis padres quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino. Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.*

*Att: Reyner R. Moscoso Quispe*

## VIII. ÍNDICE DE CONTENIDO

I. PORTADA DE TESIS .....	i
II. TÍTULO Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	ii
III. HOJA DE DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iii
IV. REPORTE DE SIMILITUD .....	v
V. HOJA DE FIRMA DE JURADOS .....	vii
VI. DEDICATORIA.....	viii
VII. AGRADECIMIENTOS .....	ix
VIII. ÍNDICE DE CONTENIDO .....	x
IX. ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
X. ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
XI. RESUMEN.....	xv
XII. ABSTRACT.....	xvi
XIII. INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
Planteamiento del problema .....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivo de investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Formulación de hipótesis .....	4
1.4.1. Hipótesis general.....	4
1.4.2. Hipótesis específicas.....	5
1.5. Justificación de la investigación .....	5
1.5.1. Justificación teórica .....	5
1.5.2. Justificación práctica.....	6
1.5.3. Justificación de implicancia social .....	6
1.5.4. Justificación Metodológica .....	6
1.6. Delimitaciones de la investigación.....	7

1.6.1. Espacial.....	7
1.6.2. Temporal.....	7
1.6.3. Teórico.....	7
CAPÍTULO II.....	8
Marco teórico.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
2.1.3. Antecedentes locales.....	11
2.2. Bases teóricas.....	13
2.2.1. Gestión empresarial.....	13
2.2.2. Planificación.....	14
2.2.3. Organización.....	14
2.2.4. Dirección.....	14
2.2.5. Control.....	14
2.2.6. Calidad de servicio.....	15
2.2.7. Fiabilidad de servicio.....	16
2.2.8. Capacidad de respuesta.....	16
2.2.9. Seguridad.....	16
2.2.10. Empatía.....	17
2.2.11. Elementos tangibles.....	17
2.2.12. Identificación y conceptualización de variables.....	17
2.2.13. Operacionalización de variables.....	19
2.3. Marco conceptual.....	21
CAPÍTULO III.....	24
Metodología de la investigación.....	24
3.1. Tipo de investigación.....	24
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Diseño de la investigación.....	24
3.4. Alcance de investigación.....	25
3.5. Población y muestra.....	25
3.5.1. Población.....	25
3.5.2. Descripción de muestra.....	25
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26

3.6.1. Técnica.....	26
3.6.2. Instrumento .....	26
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.8. Procedimiento de procesamiento de datos .....	27
3.9. Confiabilidad y validez.....	27
CAPITULO IV .....	29
RESULTADOS, CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y DISCUSIÓN .....	29
4.1. Resultados.....	29
4.2. Contrastación de hipótesis .....	40
4.3. Discusión .....	52
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES .....	57
Bibliografía.....	59
ANEXOS .....	63
Anexo 1 Operacionalización de variables .....	64
Anexo 2 Matriz de Consistencia.....	66
Anexo 3 Instrumento de aplicación .....	68
Anexo 4 Juicio de expertos.....	71
Anexo 5 Relación de hoteles registrados en Santa Ana .....	73
Anexo 6 Resultado de confiabilidad.....	75

**IX. ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	19
Tabla 2 Gestión empresarial .....	29
Tabla 3 Efectividad.....	30
Tabla 4 Proceso administrativo .....	31
Tabla 5 Calidad de servicio .....	34
Tabla 6 Calidad de servicio de recepción.....	35
Tabla 7 Calidad de servicio en las habitaciones .....	36
Tabla 8 Prueba de Normalidad .....	40
Tabla 9 Coeficiente de Rho Spearman .....	41
Tabla 10 Prueba de hipótesis General .....	42
Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 1 .....	44
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 2.....	46
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 3 .....	48
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 4.....	50

**X. ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Gestión empresarial.....	29
Figura 2 Efectividad .....	30
Figura 3 Proceso administrativo .....	31
Figura 4 Calidad de servicio.....	34
Figura 5 Calidad de servicio de recepción.....	35
Figura 6 Calidad de servicio en las habitaciones.....	36

## **XI. RESUMEN**

La presente investigación titulada: “GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS EN EL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCION, CUSCO 2022”, tuvo por objetivo principal determinar de qué manera la gestión empresarial se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención, 2022. La metodología desarrollada fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, considerando una población y muestra representativa de 45 representantes de los hoteles registrados en la provincia de la Convención, a quienes se aplicó el instrumento de cuestionario cerrado para conocer el desarrollo de la gestión financiera y el impacto económico de las empresas hoteleras. En los resultados se obtuvo que el nivel de significancia es de  $p=0,000$  inferior a 0,05. De tal manera que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , ya que la significancia fue menor a 0,05. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,711$ , indicándonos que la gestión financiera y la calidad de servicio tienen una relación positiva alta.

**Palabras clave:** Gestión financiera, calidad de servicios

## **XII. ABSTRACT**

The present investigation entitled: "BUSINESS MANAGEMENT IN THE QUALITY OF SERVICE OF HOTEL COMPANIES IN THE DISTRICT OF SANTA ANA, LA CONVENCIÓN, CUSCO 2022", had the main objective of determining how business management is related to the quality of service of hotel companies in the district of Santa Ana, La convención, 2022. The methodology developed was of a basic type, with a quantitative approach of non-experimental design, considering a representative sample of 45 representatives of registered hotels in the province of La Convención, who applied the closed questionnaire instrument to know the development of financial management and the economic impact of hotel companies. In the results it was obtained that the level of significance is  $p=0.000$  less than 0.05. In such a way that the alternative hypothesis H1 is accepted, since the significance was less than 0.05. On the other hand, in the analysis of Spearman's correlation coefficient, a result of  $Rho=0.711$  was obtained, indicating that financial management and service quality have a high positive relationship.

**Keywords:** Financial management, quality of service.



### **XIII. INTRODUCCIÓN**

A nivel nacional, la economía nacional cumple una función importante en el rubro del turismo y el hotelería, impulsado por diversos medios y estrategias de mercado mejorar la gestión financiera en las empresas hoteleras, que permita generar rentabilidad; esto puede ser posible si se lleva con eficiencia y eficacia la dirección de un establecimiento en el rubro de hoteles.

Para estas empresas hoteleras es importante considerar estos aspectos porque ayuda a determinar, establecer y conocer con evidencias factores que lo conforman, tales como trabajo en equipo, toma de decisiones o la motivación de los trabajadores, los mismos que permitan impulsar mejoras en una empresa. En este sentido, toda empresa hotelera que presta servicios se apoya en la Gestión financiera, con inversión idónea de marketing y de mercado, que se constituyen en el centro de las decisiones empresariales.

Es por eso, que las empresas toman decisiones sobre su gestión financiera y ventas, para establecer la dirección en el rubro hoteles y de esta manera se pueda percibir la rentabilidad; las aplicaciones de estos conocimientos ayudarán a subsanar los desvíos generados anteriormente y tomar medidas mediante una mejor dirección administrativa en adelante.

Por lo mencionado, se presenta la estructura de nuestro trabajo de investigación:

Capítulo I: Donde se presenta el planteamiento del problema, en la que se detalla la descripción del problema en investigación con el apoyo de definiciones y argumentos que fortalecen al planteamiento, seguidamente se presenta la formulación del problema general y específicos de acuerdo a las dimensiones de la primera variable en relación a la segunda variable, asimismo, se presentan los objetivos tanto general y específicos de la investigación, a continuación se desarrolla la formulación de hipótesis. Seguidamente, la

justificación de la investigación, en la cual se desarrolla la razón de la existencia del problema en curso, finalmente se presentan las delimitaciones de estudio.

Capítulo II: Comprende el marco teórico, la cual está comprendida con los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, que pueden exponer situaciones congruentes al tema en curso, estas en su resumen presentan objetivos, método y conclusiones para poder ser contrastadas finalmente con los resultados obtenidos. A continuación, este capítulo contiene también las bases teóricas, en la que se desarrollan las teorías relacionadas al tema con fundamento bibliográfico, seguidamente, se presenta la identificación y conceptualización de las variables en estudio, acompañados de la operacionalización de variables, finalmente, se presenta el marco conceptual, en la que se desarrolla la definición de términos básicos en la investigación.

Capítulo III: La metodología de la investigación, en la cual se detalla en tipo de investigación, seguido del enfoque, diseño y alcance de investigación, con el cual se segmenta la población y muestra de la investigación además de las técnicas e instrumentos de investigación. Seguidamente se presenta las técnicas y procedimientos de análisis y procesamiento de datos. Además de la confiabilidad y valides de los instrumentos

Capítulo IV: En este capítulo se presentan los resultados, contrastación de hipótesis y discusión.

Para concluir: Referencias bibliográficas y anexos.

## CAPÍTULO I

### Planteamiento del problema

#### 1.1.Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, la economía nacional desarrolla una función importante en el rubro hotelero turístico, considerando las diferentes alternativas de estrategias de mercado que buscan el beneficio de todas las empresas relacionados a este rubro, que encaminan la rentabilidad. Esto conduce a la eficacia de las empresas, apoyados en factores impulsando la mejoría de las empresas.

Al respecto, las empresas se apoyan en la gestión empresarial, como parte de una inversión apoyada en distintas estrategias con el fin de alcanzar ganancias que favorezcan a la rentabilidad de las empresas.

El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (2018) menciona que distintas ciudades en Sudamérica como: Buenos Aires (Argentina), Lima (Perú), Santiago de Chile (Chile), Bogotá (Colombia) y Río de Janeiro y Brasilia (Brasil) aportan un cuarto de la contribución del turismo al PBI de América Latina. El análisis por ciudad indica que, en el 2016, Buenos Aires fue la que más contribuyó (5,1%), seguida por Río de Janeiro (4,9%).

A nivel nacional, el turismo representa el 3.9% del PBI, pues para el 2026 el aporte se incrementaría al 7.2% en promedio, sin embargo, este resultado sería superado por Buenos aires, que sería incrementado en un 8.3% (García, 2021).

Según Marsano (2018) el arribo de turistas al Perú se realiza durante todo el año, pero en forma significativa en dos estaciones en particular. La primera de ellas ocurre entre los meses de julio - agosto, periodo que coincide con la época de verano y vacaciones en el hemisferio norte, principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica. La segunda estación importante es a fines de año, influenciada

principalmente por el periodo de verano y vacaciones de países vecinos como Chile y Ecuador.

Por otro lado, la calidad de servicio se ha convertido en un requisito fundamental en la prestación de los servicios hoteleros, puesto que es considerado de suma importancia para el huésped, pues de ellos depende el crecimiento de dicho sector empresarial, resulta inaceptable el hecho de que los hoteles no reúnan los requerimientos necesarios, con respecto al servicio que brinda su personal.

CADE (2019) demostró que, a través del grupo de trabajo de turismo, el potencial que tiene el sector para el desarrollo de nuestra gente y economía. Tal como lo refleja el compromiso del sector privado en dicha conferencia, es clave la conversión de los recursos turísticos en productos turísticos, a fin de ampliar la oferta turística a más allá de los destinos tradicionales. A la vez, es necesario contar con suficiente infraestructura hotelera que calce con la demanda turística, acompañando con calidad de servicio nuestra natural hospitalidad.

Por lo mencionado, se entiende que, una adecuada gestión empresarial, en la que se considera recursos materiales y humanos, además de servicios, mediante la planeación, organización, dirección y control podrá impulsar un adecuado desenvolvimiento de actividades de los trabajadores, con el objetivo de brindar calidad de servicios a los huéspedes a través optimas instalaciones (infraestructura), además de la seguridad que genera confianza en los huéspedes, logrando la satisfacción del cliente. Por ello, si la gestión empresarial se desarrolla de manera inadecuada, se evidenciaría desequilibrio en la calidad de servicio prestado por las empresas hoteleras.

A nivel regional se ha evidenciado que por la situación de confinamiento a causa de la Covid- 19. El sector Turismo se ha visto afectado de manera negativa, pues las

actividades turísticas fueron paralizadas al 100%, generando pérdidas económicas irreparables para los pequeños y medianos empresarios dedicados a este rubro, pues en muchos casos se ha evidenciado negocios quebrados. Este resultado, viene siendo manejado por los emprendedores, los mismos que han recurrido a distintas alternativas, como prestamos (préstamo reactivo, FAE MYPE, entre otros) para encaminar nuevamente su economía mediante el rubro del turismo, mediante, las agencias de viaje, restaurantes turísticos, empresas de transporte y más aún los hoteles.

Por lo mencionado, en la presente investigación, se busca analizar el proceso de la gestión empresarial de las empresas hoteleras en la calidad de servicios que se ha ido generando en el distrito de Santa Ana.

## **1.2. Formulación del problema**

Para el desarrollo de la presente se ha formulado las siguientes preguntas, en base a las 2 variables en intervención.

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión empresarial se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera la planificación se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022?
- ¿En que medida la organización se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022?
- ¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022?

- ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022?

### **1.3.Objetivo de investigación**

#### **1.3.1.Objetivo general**

Determinar de qué manera la gestión empresarial se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención, 2022

#### **1.3.2.Objetivos específicos**

- Determinar en qué manera la planificación se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022
- Identificar en qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022
- Establecer de qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022
- Determinar de qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022

### **1.4.Formulación de hipótesis**

Como parte del proceso investigativo, se procede a formular las hipótesis, con el propósito de conjeturar la relación de las variables en estudio.

#### **1.4.1.Hipótesis general**

La gestión empresarial se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio

de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención, 2022

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022
- La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022
- La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022
- El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022

#### **1.5. Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación, tiene fundamentos para precisar su elaboración con respaldo académico, práctico y metodológico.

##### **1.5.1. Justificación teórica**

El fundamento teórico de la presente se desarrolla mediante la búsqueda de información pertinente, como teorías, conceptos y demás fuentes para dar consistencia y respaldo bibliográfico entorno a la gestión empresarial y la calidad de servicios en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención. Según Gutiérrez (2020) la justificación teórica abarca el propósito y el impacto del trabajo en lo que refiere al ámbito académico del sector en particular frente a las variables en estudio.

Por lo mencionado el presente trabajo comprenderá fundamentalmente el desarrollo teórico de la gestión empresarial y la calidad de servicio.

La gestión empresarial según Bringham (2016) la gestión empresarial es un

conjunto de actividades de la vigilancia y supervisión de las operaciones comerciales de una organización.

Por otro lado, la calidad de servicio, según Gonzales (2018) es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca.

### **1.5.2. Justificación práctica**

El presente trabajo tiene fundamento práctico debido a que se busca conocer la realidad de la población a intervenir, sobre la gestión empresarial y la calidad de servicio en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana.

En ese entender la justificación práctica implica describir de qué modo los resultados de la investigación servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio (Gutierrez, 2020)

### **1.5.3. Justificación de implicancia social**

El presente trabajo tiene justificación social, en vista de que mediante su desarrollo se brindará un aporte a la sociedad mediante la revelación de datos e información sobre las variables en estudio: Gestión empresarial y la calidad de servicio.

### **1.5.4. Justificación Metodológica**

El presente trabajo será desarrollado con el fundamento metodológico con el propósito de cumplir los parámetros establecidos sobre investigación, cuidando los detalles de forma y fondo en su elaboración.

Así también, la presente investigación se fundamenta en la orientación sobre guía de elaboración investigativa por parte de diferentes fuentes metodológicas que puedan complementar el trabajo, que brindará un aporte científico sobre las variables intervenidas, de manera actualizada hallando la correlación estadística



y tórica que será confiable, pues servirá como evidencia para posteriores investigaciones referentes al tema en curso.

## **1.6. Delimitaciones de la investigación**

### **1.6.1. Espacial**

La presente investigación tomará recopilación de los hoteles registrados en la jurisdicción del distrito de Santa Ana, representado en el siguiente cuadro.



Fuente: Google Chrome

### **1.6.2. Temporal**

En el presente trabajo se analizará las respuestas de los representantes de las empresas hoteleras del distrito de Santa Ana en el transcurso del año 2022, en todo el trayecto del proceso investigativo.

### **1.6.3. Teórico**

La presente investigación se encuentra delimitado en la búsqueda de la información existente en cuanto a las variables en estudio, que son la gestión empresarial y la calidad de servicio de las empresas dedicadas al rubro de hotelería.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Massuh (2021) en su trabajo de título: Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de una entidad en Quevedo, tuvo por objetivo evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios de una entidad para realizar una propuesta de mejoramiento continuo. La metodología que utilizó fue investigación descriptiva, método inductivo – deductivo. La población estuvo conformada por 48,492 usuarios y la muestra estuvo conformada por 384 usuarios. En los resultados se ha evidenciado que la atención y calidad de servicio son regulares y existe muchas irregularidades al momento de ser atendidos, la institución debe mejorar los índices de satisfacción de los afiliados ya que la mayoría afirma que debe mejorar la calidad de servicio. La conclusión fue que la mejoría de los índices para alcanzar la satisfacción de los afiliados y plantear estrategias que incrementen los servicios prestados, capacitar al personal en temas de atención al usuario con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad.

Paredes (2020) en su investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación. Investigación cuyo objetivo fue identificar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en una entidad en Ambato. La metodología que utilizó fue descriptiva de tipo correlacional no experimental. La población estuvo conformada por docentes y alumnos de la Universidad Técnica de Ambato y la muestra estuvo conformada aleatoriamente por 265 personas entre alumnos y docentes. La conclusión fue

que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, en estos aspectos en la medida de mejoría de las dimensiones: planificación, organización, dirección y control existirá relación directa con la calidad de servicios lo cual se verá reflejada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad en el servicio recibido. Concluyendo que se puede hacer un análisis de como la gestión administrativa cuenta con herramientas que optimizan los procesos con el fin de incrementar la eficacia en la calidad de servicio hacia los usuarios.

Vargas (2021) en su trabajo investigativo titulado: Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, tuvo por objetivo evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. La metodología que utilizó fue de tipo descriptiva, analítica, explicativa y de campo, el método aplicado es inductivo – deductivo. La población estuvo conformada por funcionarios del registro civil de Babahoyo y los usuarios que se acercan a solicitar los diferentes servicios, un total de 173,357 y la muestra estuvo conformada por 399 personas. El autor mediante su investigación logró identificar los factores que inciden en la calidad de servicio es 25 la falta de atención para beneficio del usuario como tiempo de espera, costo de servicios y agilidad en los tramites que se realizan, además los funcionarios tanto administrativos como de atención al cliente debe estar en constante capacitaciones esto como parte de un mejor servicio en la institución. El aporte obtenido en esta investigación es la identificación que se debe elaborar un plan de capacitación a los colaboradores, plantear estrategias de control, y colocar un buzón de sugerencias para los usuarios con la finalidad de conocer lo

requerimientos y quejas de los clientes, así poder brindar un servicio de calidad.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Ticona (2022) en su trabajo titulado: Gestión empresarial y calidad de servicio de una empresa de Villa el Salvador – 2022. Cuyo objetivo fue identificar la relación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio de una empresa de Villa El Salvador, 2022. La investigación fue de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. La muestra fue conformada por 115 colaboradores y el instrumento utilizado para medir las variables de estudio fue la encuesta, compuesta por 27 ítems para el cuestionario de gestión empresarial y 22 ítems para el cuestionario de calidad de servicio. Los dos instrumentos han sido validados por criterio de expertos temáticos internos y por el análisis de fiabilidad, mostrando que los instrumentos son confiables, ya que el alfa de Cronbach dio como resultado una fiabilidad de 0,847 para el cuestionario de gestión empresarial y una fiabilidad de 0,819 para el cuestionario de calidad de servicio. Asimismo, los resultados logrados en la investigación fueron complacientes ya que se evidenció que existe relación entre las variables. Para esto, se aplicó un coeficiente de correlación R de Pearson que asciende a 0,987, a un nivel de significancia de 0,000. Dando como resultado que existe una relación positiva fuerte entre las variables. Se concluyó que a medida que la empresa implemente la gestión empresarial de una manera eficiente se genera un aumento en la calidad de servicio, para ello, se recomienda implementar y aplicar un plan de gestión empresarial.

Bernal (2020) en su trabajo investigativo titulado: Modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa de Huacho Carquin S.A, 2019, tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión

empresarial y la calidad de los servicios de la empresa. La metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional con propuesta no experimental. La población estuvo conformada por la totalidad de los usuarios de la empresa de transporte y la muestra estuvo conformada por 138 usuarios. La conclusión principal fue que, existe correlación positiva moderada entre las variables gestión empresarial y calidad de servicio de la empresa de transporte con un resultado Rho de Spearman de 0.695 y un nivel de significancia de 0%. El aporte del estudio fue la correlación entre la planificación y la calidad de servicio. La importancia de una buena planificación da como consecuencia la calidad de servicio al usuario.

Chumioque (2018) en su investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte en Pachacamac, tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte. La metodología que utilizó fue diseño descriptivo correlacional tipo transversal no experimental. La población y la muestra estuvo conformada por los treinta y dos conductores de la empresa de transporte. La conclusión principal demuestra la existencia de una relación moderada, la cual fue definida mediante la R de Pearson de 0.596 a un nivel de significancia de 0,000, que es menor a 0.05 entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Jara (2018) en su tesis titulada: La gestión empresarial y su relación con la productividad de la empresa Manutata S.A.C, presentada en la Universidad Nacional de San Anotnio Abad del Cusco, cuyo objetivo fue analizar la relación de las variables gestión empresarial y productividad, la presente investigación

fue de tipo básica, de alcance descriptivo – correlacional con diseño no experimental que permite establecer el nivel de relación entre variables estudiadas, considerando a una muestra representativa de 40 trabajadores. Los instrumentos seleccionados fueron el cuestionario de preguntas estructuradas y la técnica de la observación documental o bibliográfica. Llegando a la conclusión de que existe un alto nivel de relación entre la variable gestión empresarial y la variable productividad obteniendo un 95% de nivel de confianza y obteniendo un valor de correlación de 0,918 mostrando así una asociación alta y directa de las variables antes descritas, lo cual indica que si la gestión empresarial mejora la productividad mejorará significativamente.

Aragón (2021) en su tesis titulada: Gestión empresarial y la liquidez de la empresa de Transportes e Inversiones La-Amistad S.C.R.L., Cusco, 2020, donde su objetivo fue analizar la gestión empresarial y la liquidez de la empresa de transportes e inversiones La Amistad SCRL, la metodología empleada en la presente investigación fue de diseño correlacional, aplicada no experimental de corte transversal, con una muestra de 41 trabajadores de la empresa en mención, aplicados bajo los instrumentos de observación documental y el cuestionario cerrado. La investigación obtuvo como conclusión que existe una relación entre la variable gestión empresarial y liquidez, puesto que según el examen de correlación Spearman, se obtuvo que existe correlación media positiva entre las variables de estudio, llegando a la conclusión que la empresa debe fortalecer su gestión financiera en la liquidez, lo cual permitirá una estabilidad en periodos futuros.

## **2.2.Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión empresarial**

La gestión empresarial consiste en dirigir de manera adecuada a la organización, permitiendo de esta manera la productividad y por ende la competitividad (Pardo, 2020).

Para Lámbarry (2018) la gestión empresarial se puede decir que es un conjunto integrado de acciones y sistemas, los cuales permiten orientar a la empresa ha resultados óptimos, de esta manera se llega a obtener los objetivos planteados como organización.

La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos. Es decir que, a través de los 4 pilares de la administración que conlleva a dirigir, planear, organizar y controlar los recursos materiales y financieros junto con el talento humano, una organización puede llevar a cabo una buena gestión empresarial, logrando así ser más competitivos dentro del mercado local, nacional y porque no decir, internacional

La gestión empresarial sirve de orientación para la actuación de la dirección y sus empleados, proporcionando coherencia y eficacia a las operaciones de la empresa, pues se deben aplicar a todas la las áreas, como producción, fijación de precios, distribución, recursos humanos, finanzas, entre otras. tiene muchas ventajas y es indiscutible. Por ejemplo, gracias a su proceso y tecnología, se puede mejorar la simplificación, rapidez y eficiencia del trabajo a un costo y ahorro de tiempo constante. Asimismo, una mala gestión afecta la competitividad, calidad, eficiencia y productividad en algún negocio. Y, en

última instancia, ayuda a lograr los rendimientos más grandes y sostenibles del mercado.

### **2.2.2. Planificación**

La planificación, que incurre en los procedimientos que establecen objetivos y metas empresariales contribuyendo al desempeño comparado a las medidas normales orientadas a la satisfacción del logro de objetivos (Paredes & Quispe, 2016). En este se encuentra el plan de producción control de calidad y certificaciones una organización, generando información útil para optimizar los procesos en todas las áreas implicadas (Rojas, 2021)

### **2.2.3. Organización**

La organización se define como la agrupación de las actividades que se necesita para alcanzar objetivos con la orientación de una adecuada administración con autoridad que supervise y coordine la estructura empresarial (Céspedes, 2016)

### **2.2.4. Dirección**

La dirección, que es una acción que busca determinar de manera precisa contribuyendo al desarrollo personal fundamentado en la toma de decisiones asignando recompensas a los involucrados de una organización, buscando oportunidades de exportación para el incremento de productividad e ingresos (Alva & Diestra, 2018)

### **2.2.5. Control**

Esta dimensión supone la acción de monitoreo y seguimiento acatada entre los miembros de la organización; asumiendo responsabilidades y compromisos organizacionales, garantizando el desarrollo sostenible de a la actividad empresarial en relación a los precios que el mercado marca en el aspecto de



oferta y demanda (Muñiz, 2017).

#### **2.2.6. Calidad de servicio**

Es la traducción de las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; puede estar definida solamente en términos del agente.

También, se comprende como es el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre el resultado del servicio ofrecido (Castañeda, 2022).

La calidad del servicio al cliente se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes. Es sumamente importante porque, como ya lo mencionamos, de esto puede depender el éxito de un negocio, el número de clientes, la fidelización de los mismos y hasta las recomendaciones con otros consumidores. Lo anterior puedes lograrlo poniéndote en el lugar de tus compradores y previniendo problemas o dificultades que fomenten malas experiencias durante el proceso de compra o con lo que ofreces. Debes conocer qué es lo que tu público está buscando ya que, cada vez los consumidores demandan recibir mejor y mayor calidad en el servicio.

Como marcas tenemos la responsabilidad de llenar las expectativas del comprador, ya que cada vez es más amplia la competencia en el mercado y debemos resaltar entre la contienda por la atención del público.

### **2.2.7. Fiabilidad de servicio**

Para Dessler (2017) existen componentes que apoyan la evaluación de la calidad de servicio, donde la fiabilidad de servicio es fundamental para determinarla, seguido de la capacidad de respuesta, seguridad, empatía, todo ello para hallar el nivel de atención que ofrece una entidad frente a la calidad de atención.

### **2.2.8. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta es el reflejo del compromiso de una entidad que puede ofrecer servicios de manera eficaz con máxima capacidad de respuesta refiriéndose a la voluntad y disposición de los colaboradores para proporcionar un servicio de calidad, pues en ocasiones la insatisfacción del cliente se percibe por la inadecuada atención de los trabajadores (Hoffman, 2012).

### **2.2.9. Seguridad**

La seguridad es la garantía de la entidad que debe ofrecer a sus clientes o usuarios sobre sus operaciones, basados en factores de amabilidad conocimientos, habilidades, cuando un cliente siente confianza, en una entidad que presta sus servicios, se lleva a cabo la seguridad de la empresa para con el cliente, ya que con este se genera mayor lealtad por parte del cliente, sin buscar nuevas opciones, la empatía es la capacidad de procesar sentimientos de otras personas como propios, pues es lo que se debe desarrollar con los clientes o usuarios de una empresa, para lograr conocer las carencias de los clientes, así desarrollar la confianza de el en cuanto a diferentes aspectos, puntualidad, responsabilidad y demás este valor desarrollado en una empresa permite la conexión con el cliente para generar su fidelidad y confianza para tener

referencias, que termina aquilatando de forma positiva para la entidad (Dessler, 2017)

### **2.2.10. Empatía**

La empatía se refiere al nivel de atención personal que las organizaciones brindan al usuario, donde el cliente debe comprender el significado de su solicitud y los servicios o productos que ofrece (Carrera, 2019)

La empatía es la capacidad de colocarse en los zapatos del otro; es decir, de entender y relacionarse con los pensamientos y experiencias de los demás. Es un elemento clave que nos permite entender que estamos en el lugar de trabajo indicado.

### **2.2.11. Elementos tangibles**

Elementos Tangibles, describe el lado físico, como infraestructura, equipos, materias, colaboradores, entre otros (Gaffar, 2016)

Los elementos tangibles se reconocen como aquellos que se pueden ver y tocar, que se perciben de forma física y por tanto son cuantificables y medibles.

### **2.2.12. Identificación y conceptualización de variables**

V1: Gestión empresarial: La gestión empresarial es el grado en el uso de los recursos para cumplir con los objetivos empresariales diseñados, buscado en optimizar los procesos por cada área de gestión de la organización, mediante la planificación, organización, ejecución y control de las actividades empresariales (Brighan, 2016)

Dimensiones:

- Efectividad
- Proceso administrativo

V2: Calidad de servicio: es el juicio global del cliente acerca de la excelencia o

superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre el resultado del servicio ofrecido (Castañeda, 2022).

- Calidad percibida por los huéspedes

### 2.2.13. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión empresarial	La gestión empresarial es ejecutar la administración de un empresa mediante la planificación, organización, dirección y control para instigar la productividad y sostenibilidad de la empresa.	La variable gestión empresarial se medirá a través de un cuestionario , el cual está conformado un ítem por cada indicador de acuerdo a lo propuesto por Chiavenato (2018)	Planificación	Materia prima y acabado. Importancia de la planificación y proceso de planeación		<b>Ordinal: Escala de Likert:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi Siempre</li> <li>• A Veces</li> <li>• Casi Nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
			Organización	Estructura organizacional, división de trabajo y coordinación.		
			Dirección	Comunicación, motivación y liderazgo		
			Control	Inspección y evaluación.		
Calidad de servicio	Valoración que trasmite una persona sobre la atención o cuidados que recibe de un encargado sobre diferentes temas de manera cognitiva, subjetiva, emocional, por ello	Es el proceso de calificación que un usuario tiene sobre la atención recibida, considerando aspectos como la fiabilidad de servicio, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles	Fiabilidad de servicio	• Eficacia de la atención		<b>Ordinal: Escala de Likert:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi Siempre</li> <li>• A Veces</li> <li>• Casi Nunca</li> </ul>
			Capacidad de respuesta	• Asertividad en la comunicación		
			Seguridad	• Competencias laborales		

	el usuario presenta expectativas (Dessler, 2017)		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de horarios</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> </ul>
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura adecuada</li> <li>• Comodidad y Comfort</li> </ul>		

### **2.3.Marco conceptual**

#### **a) Gestión empresarial**

La gestión empresarial es el grado en el uso de los recursos para cumplir con los objetivos empresariales diseñados, buscado en optimizar los procesos por cada área de gestión de la organización, mediante la planificación, organización, ejecución y control de las actividades empresariales (Martínez, 2017).

#### **b) Eficiencia**

Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (Ferrell & Hartline, 2018).

#### **c) Servicios**

Un servicio es una prestación, un activo de naturaleza económica pero que no tiene presencia física propia (es intangible), a diferencia de los bienes que si la tienen (Ferrell & Hartline, 2018).

#### **d) Atención**

Es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles. La atención también ha sido denominada como la asignación de recursos de procesamiento limitados (Martínez, 2017).

#### **e) Rentabilidad**

Es el beneficio obtenido de una inversión. En concreto, se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida. Normalmente se expresa en porcentaje (Martínez, 2017).

**f) Inversión**

Una inversión es una cantidad limitada de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones, con la finalidad de que se incremente con las ganancias que genere ese proyecto empresarial (Berstein, 2016)

**g) Capital**

Es la totalidad de dinero ahorrado por una persona, o entidad que no han sido consumidas por su propietario, sino que se encuentran invertidas en diferentes organismos financieros (Lámbarry, 2018)

**h) Marketing**

es la totalidad del patrimonio de una persona a precios de mercado. Agrupa aquellas cantidades de dinero ahorradas, es decir, que no han sido consumidas por su propietario, sino que se encuentran invertidas en diferentes organismos financieros (Ferrell & Hartline, 2018)

**i) Ventas**

Son las actividades realizadas para incentivar potenciales clientes a realizar una determinada compra. El concepto de ventas es muy amplio, pero básicamente consiste en el acto de negociación en el cual una parte es el vendedor y la otra el comprador (Vidal & Mateos, 2018)

**j) Gastos**

Consumo que se efectúa de algún recurso que hace que se incremente la pérdida o que disminuya el beneficio, y que por tanto produce un decremento en el patrimonio neto (Amat & Campa, 2019)

**k) Agencias de viaje**

Son empresas de servicios que se dedican a facilitar la realización de los viajes,



intermediando entre el viajero y el proveedor a cambio de una comisión o unos gastos de gestión (Ballester, González, & Serrano, 2017)

## CAPÍTULO III

### Metodología de la investigación

#### 3.1. Tipo de investigación

El trabajo de investigación presenta características de tipo básica debido a que se fundamenta en el objetivo de la recopilación de información para posteriormente con los resultados hallados construir y fortalecer el conocimiento sobre la información previa existente. Asimismo, proporcionar la evidencia de resultados para la entidad analizada.

Según Hernández (2016) la investigación de tipo básica se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él.

#### 3.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo investigativo cumplió con su procedimiento mediante el enfoque cuantitativo, ya que se recurrió al procedimiento de recuento de datos recopilados para la generación de resultados mediante el procesamiento estadístico. “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### 3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental, debido a que la presente no busca realizar cambios en la realidad, solo analizarla. “Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos

con posterioridad.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

### **3.4. Alcance de investigación**

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, la presente reúne las características de un estudio correlacional, ya que se realizará la relación de las dos variables para establecer un determinado resultado.

“Se centra fundamentalmente en los aspectos observables que representa a un conjunto de procesos, es secuencial y probatoria donde se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández & Fernández, 2010).

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos que participan del fenómeno que está definido y delimitado en el análisis del problema de investigación y tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada (Olivares, 2017).

Por lo mencionado, la población del presente trabajo estuvo conformada por los 45 hoteles registrados en el distrito de Santa Ana registrados en un informe de registros del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo publicado en el año 2015. (Anexo 5)

#### **3.5.2. Descripción de muestra**

La muestra de la presente investigación se percibe como la representación de la población en que se llevará a cabo la investigación.

La muestra de la presente investigación constó de la totalidad de hoteles registrados en el distrito de Santa Ana.

Por consiguiente, la muestra del presente trabajo es censal, en vista de que se ha considerado a la totalidad de la población como representación de la misma.

Según Hernández (2016) la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica**

La presente investigación fue efectuada mediante la encuesta para la consulta a los representantes de los hoteles registrados en la provincia en mención mediante preguntas diseñadas

“Una encuesta es el proceso en la que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.”  
(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2016)

#### **3.6.2. Instrumento**

El instrumento a utilizar fue el cuestionario cerrado, en vista de que se busca conocer la percepción de los representantes de los hoteles en mención de manera concreta, verídica y exacta.

Este instrumento se adaptó a las necesidades de la investigación en función a las variables presentadas, ello permitirá la recolección de varios indicadores de cada expediente y finalmente se organizará la información para su tratamiento estadístico.

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los resultados obtenidos en la recopilación de datos, fueron procesados con el apoyo del

paquete estadístico SPSS en su versión 26, con el propósito de la agrupación de datos según dimensiones y variables, para finalmente realizar la prueba estadística Rho de Spearman, con el propósito de determinar la prueba de hipótesis que sirvió para dar las conclusiones de la investigación. Además de las condiciones estéticas de acuerdo al formato APA.

### **3.8. Procedimiento de procesamiento de datos**

Para la representación y demostración de los resultados a la que se busca llegar, durante la presente investigación con información de fuente directa, fue aplicado en primera instancia mediante el consentimiento informado de cada representante de los hoteles en Santa Ana, seguidamente se realizó la intervención del cuestionario. El cuestionario fue presentado en un enlace virtual mediante Google forms, pues los resultados se almacenaron de manera automática en el Google drive.

Seguidamente se contabilizó solo los cuestionarios respondidos en su totalidad, sin respuestas en blanco.

Finalmente, se trasladó toda esta información al programa estadístico SPSS, para la respectiva agrupación visual de las dimensiones y variables. Una vez obtenido estos datos, se procedió con la obtención de la prueba estadística Rho de Spearman, para determinar las pruebas de hipótesis.

### **3.9. Confiabilidad y validez**

Según Santos (2017) la confiabilidad nos indica el grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto, produzca los mismos resultados y la validez se refiere al grado en el que un instrumento mide lo que se supone que debe medir.

Para poder obtener la confiabilidad del instrumento se recurrió a una prueba piloto, que consta de la aplicación del instrumento a trabajadores hoteleros (administradores,

gerentes o representantes) de similares características considerados de manera indistinta, de forma virtual, a continuación, estos datos fueron trasladados al programa estadístico SPSS v-26, para seguidamente realizar la prueba estadística de Alfa de Cronbach, con el propósito de medir la confiabilidad del instrumento de manera cuantitativa y estadística. El resultado hallado fue de 0, 788, resultados que evidencia un nivel alto de confiabilidad del instrumento.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS, CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

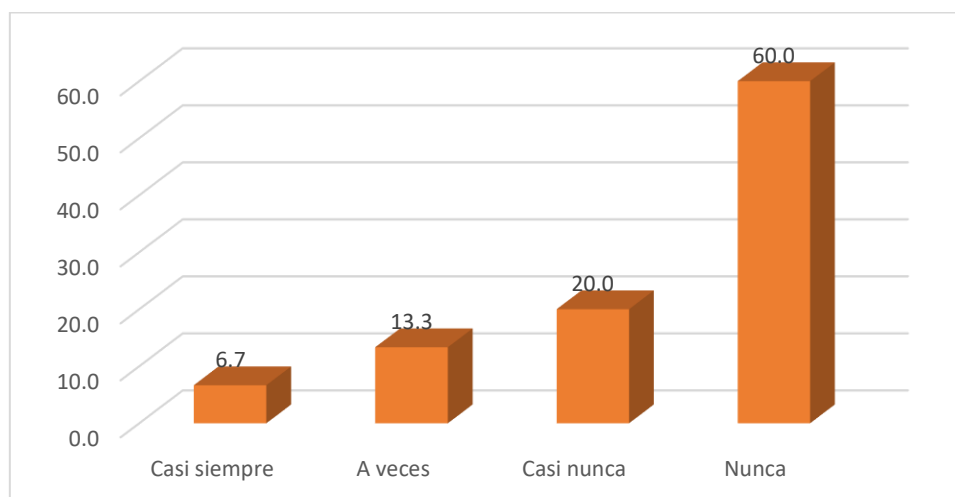
**Tabla 2**

*Gestión empresarial*

		Gestión empresarial			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	6.7	6.7	6.7
	A veces	6	13.3	13.3	20.0
	Casi nunca	9	20.0	20.0	40.0
	Nunca	27	60.0	60.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Figura 1**

*Gestión empresarial*



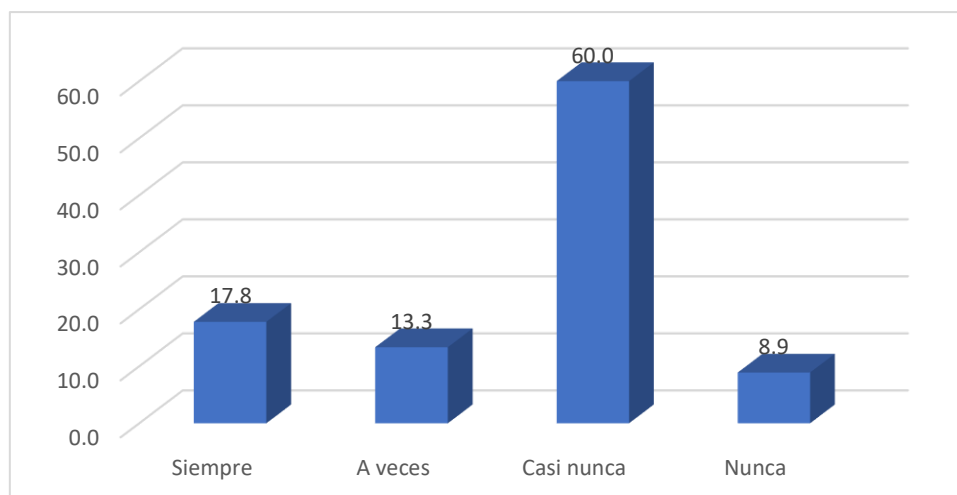
#### Interpretación

En la presentación de los resultados acerca de la gestión empresarial, se percibe que el 60% de los representantes de las empresas evidenciaron que nunca desarrollan actividades de gestión empresarial, en vista de que desconocen el proceso de planificación y organización con sus colaboradores, pues la mayoría de ellos evidencian dificultades de dirección para potenciar las actividades de su empresa. Por otro lado, el 6.7% de esta misma población intervenida manifestó que casi siempre desarrollan actividades propias de la Gestión empresarial a través de una comunicación asertiva y óptimas relaciones laborales con sus trabajadores.

**Tabla 3**  
*Planificación*

		<b>Planificación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	17.8	17.8	17.8
	A veces	6	13.3	13.3	31.1
	Casi nunca	27	60.0	60.0	91.1
	Nunca	4	8.9	8.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Figura 2**  
*Planificación*



### Interpretación

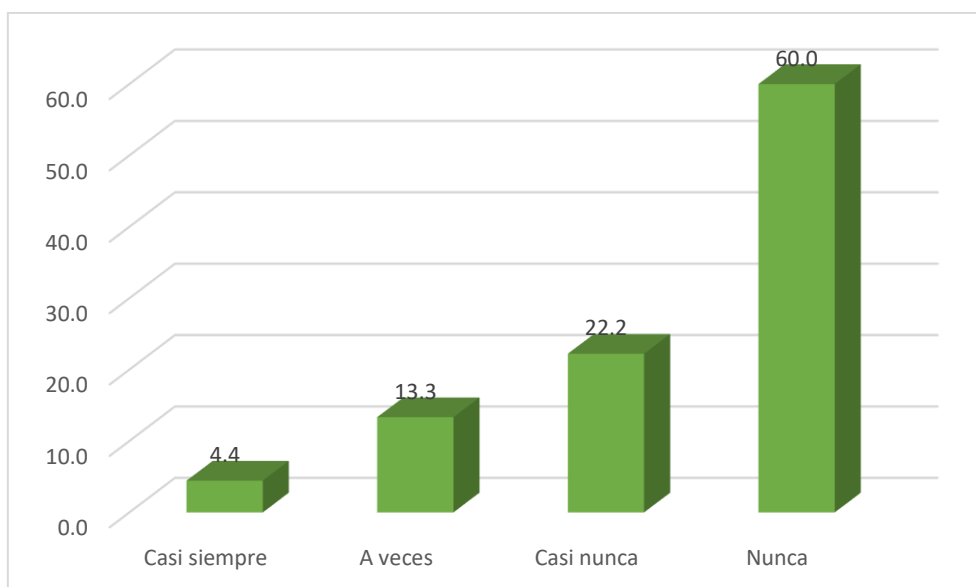
De los resultados obtenidos sobre la planificación de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se percibe que el 60% de los representantes de estas empresas evidenciaron que casi nunca han desarrollado actividades sobre planificación, en vista de que las medidas que se realizan en la empresa hotelera para el logro de los objetivos nos son las adecuadas. Por otro lado, el 8.9% de esta misma población intervenida manifestó que nunca desarrollan actividades propias de la planificación, ya que mencionan que nunca desarrollan programas o manejo de herramientas para la mejora de los ingresos en la empresa.



**Tabla 4**  
*Organización*

		Organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	4.4	4.4	4.4
	A veces	6	13.3	13.3	17.8
	Casi nunca	10	22.2	22.2	40.0
	Nunca	27	60.0	60.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Figura 3**  
*Organización*



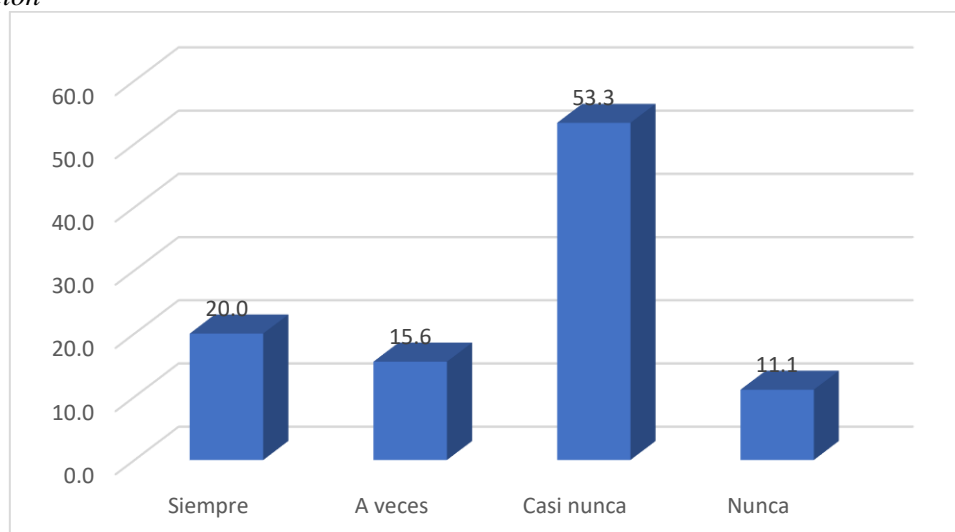
### Interpretación

De los resultados obtenidos sobre la organización de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se percibe que el 60% de los representantes de estas empresas evidenciaron que nunca han desarrollado actividades sobre la organización, en vista de que desconocen de la realización de prácticas organizativas de implementación en los programas de capacitación para lograr una adecuada atención en los clientes. Por otro lado, el 4.4% de esta misma población intervenida manifestó que nunca desarrollan actividades propias de la organización.

**Tabla 5**  
*Dirección*

		<b>Dirección</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	20.0	20.0	20
	A veces	7	15.6	15.6	35.6
	Casi nunca	24	53.3	53.3	88.9
	Nunca	5	11.1	11.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Figura 4**  
*Dirección*



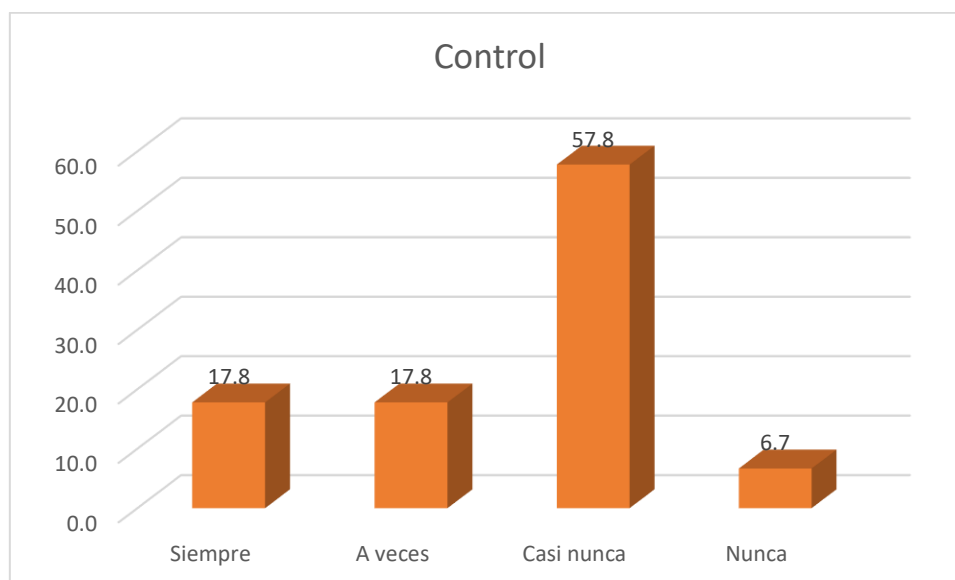
### **Interpretación**

De los resultados obtenidos sobre la dirección de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se percibe que el 53.3% de los representantes de estas empresas evidenciaron que casi nunca han desarrollado actividades sobre dirección, en vista de que manifiestan que la empresa no emplea adecuadamente el cronograma de actividades y el plan operativo de seguimiento de los colaboradores. Por otro lado, el 15.6% de esta misma población intervenida manifestó que a veces desarrollan actividades propias de la dirección, dando a entender que los colaboradores reconocen el ejercicio de ciertas prácticas en la dirección, pero aun no las integran de manera consistente en sus operaciones diarias.

**Tabla 6**  
*Control*

		<b>Control</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	17.8	17.8	20
	A veces	8	17.8	17.8	37.8
	Casi nunca	26	57.8	57.8	95.6
	Nunca	3	6.7	6.7	102.2
	Total	45	100.0	100.0	

**Figura 5**  
*Control*



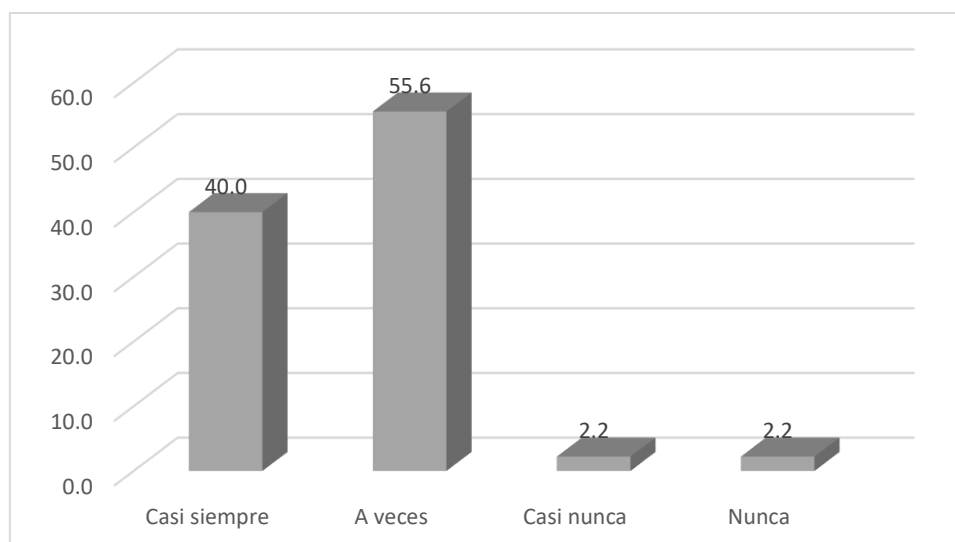
### **Interpretación**

De los resultados obtenidos sobre el control de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se percibe que el 57.8% de los representantes de estas empresas evidenciaron que casi nunca han desarrollado actividades sobre control, en vista de que los sistemas de seguimiento de desempeño y la comunicación asertiva hacia los colaboradores no es la adecuada. Por otro lado, el 6.7% de esta misma población intervenida manifestó que nunca desarrollan actividades propias del control sea preventivo, concurrente o posterior.

**Tabla 7**  
*Calidad de servicio*

		<b>Calidad de servicio</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	40.0	40.0	40.0
	A veces	25	55.6	55.6	95.6
	Casi nunca	1	2.2	2.2	97.8
	Nunca	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Figura 6**  
*Calidad de servicio*



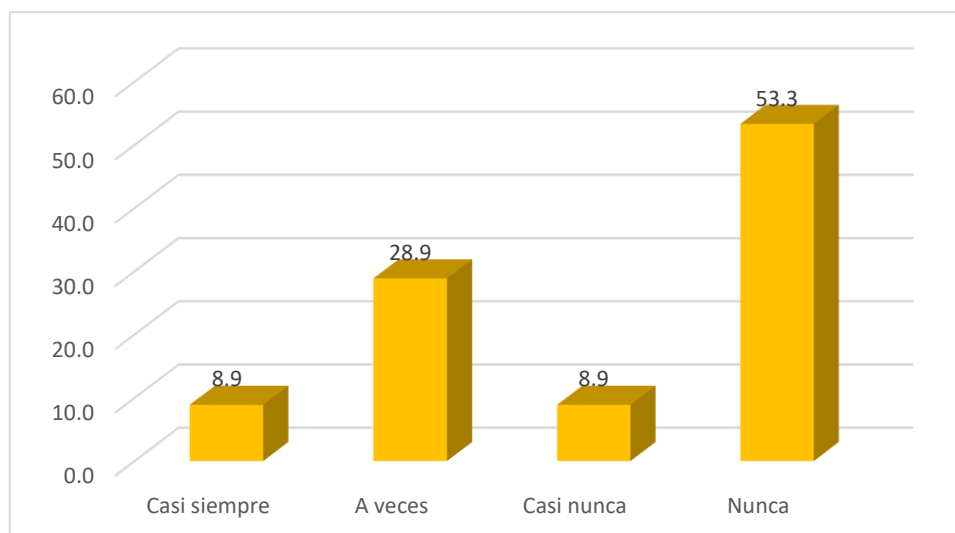
### **Interpretación**

De los resultados obtenidos sobre la dimensión de calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se percibe que el 55.6% de los representantes de estas empresas evidenciaron que a veces desarrollan actividades sobre la calidad de servicio, en vista de que las herramientas empleadas para mejorar la calidad del servicio en la empresa hotelera no son continuas. Por otro lado, el 2.2% de esta misma población intervenida manifestó que nunca desarrollan actividades propias de la calidad de servicio, evidenciando que no han establecido iniciativas específicas para mejorar la experiencia de los clientes.

**Tabla 8**  
*Fiabilidad de servicio*

		<b>Fiabilidad de servicio</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	8.9	8.9	8.9
	A veces	13	28.9	28.9	37.8
	Casi nunca	4	8.9	8.9	46.7
	Nunca	24	53.3	53.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Figura 7**  
*Fiabilidad de servicio*



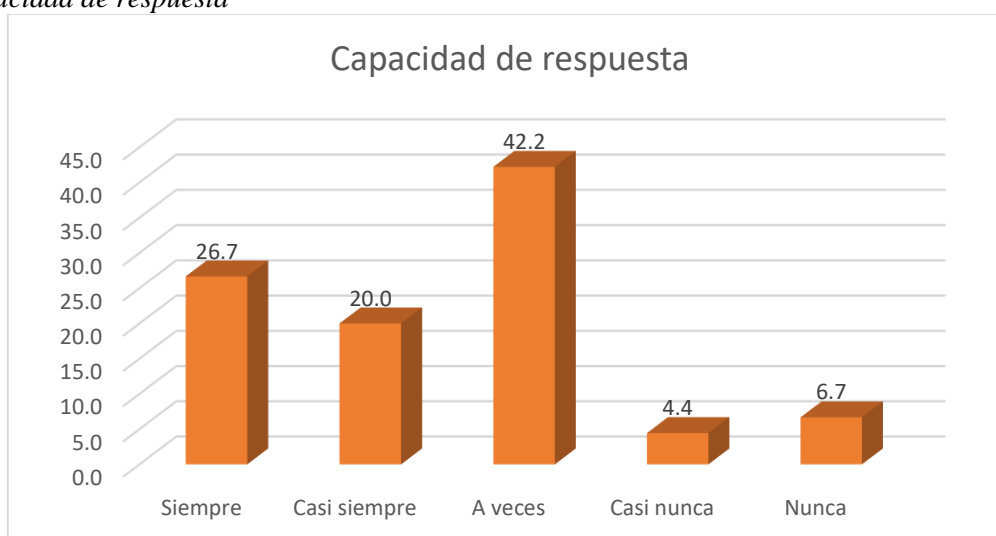
### **Interpretación**

A partir de los resultados obtenidos sobre la dimensión de fiabilidad en el servicio de recepción de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se observa que el 53.3% de los representantes de estas empresas indicaron que en ocasiones se enfocan en mejorar la fiabilidad del servicio de recepción, en vista que ocasionalmente implementan protocolos adicionales para garantizar una buena estadía de los huéspedes. Por otro lado, el 8.9% de la población encuestada expresó que la mejora en la fiabilidad del servicio de recepción es una práctica que casi siempre se lleva a cabo, ya que consideran que el servicio que prestan es el adecuado, así como la atención que brinda el personal.

**Tabla 9**  
*Capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Siempre	12	26.7	26.7	26.7
	Casi siempre	9	20.0	20.0	46.7
	A veces	19	42.2	42.2	88.9
	Casi nunca	2	4.4	4.4	93.3
	Nunca	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Figura 8**  
*Capacidad de respuesta*



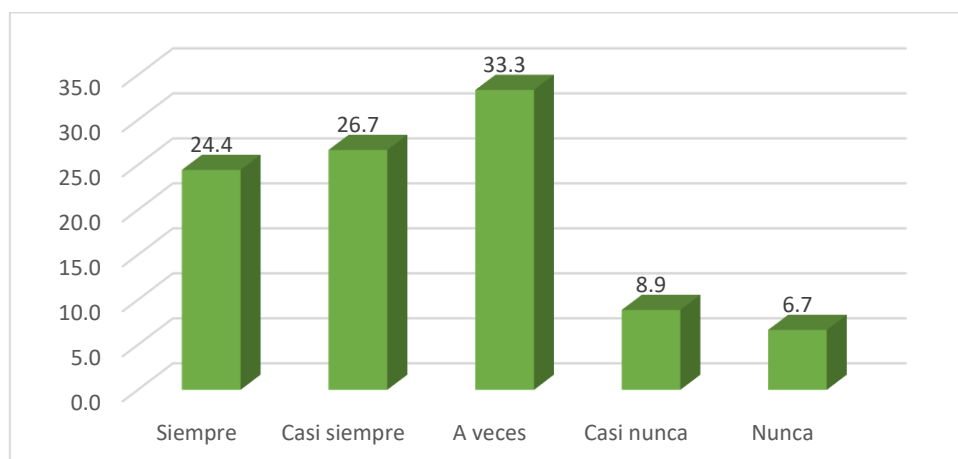
### Interpretación

De los resultados obtenidos sobre la dimensión de capacidad de respuesta de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se percibe que el 42.2% de los representantes de estas empresas manifestaron que a veces desarrollan la capacidad de respuesta, en vista de que la atención que brindan los colaboradores depende de la demanda o situaciones que se presentan. Por otro lado, el 26.7% de esta misma población intervenida manifestó que siempre se desarrolla la capacidad de respuesta, debido a que el personal está capacitado para brindar respuestas rápidas y efectivas de acuerdo a la necesidad de los clientes. Finalmente, el 4.4% de esta población evidenció que casi nunca desarrolla capacidad de respuesta.

**Tabla 10**  
*Seguridad*

		<b>Seguridad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	24.4	24.4	24.4
	Casi siempre	12	26.7	26.7	51.1
	A veces	15	33.3	33.3	84.4
	Casi nunca	4	8.9	8.9	93.3
	Nunca	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100	100.0	

**Figura 9**  
*Seguridad*



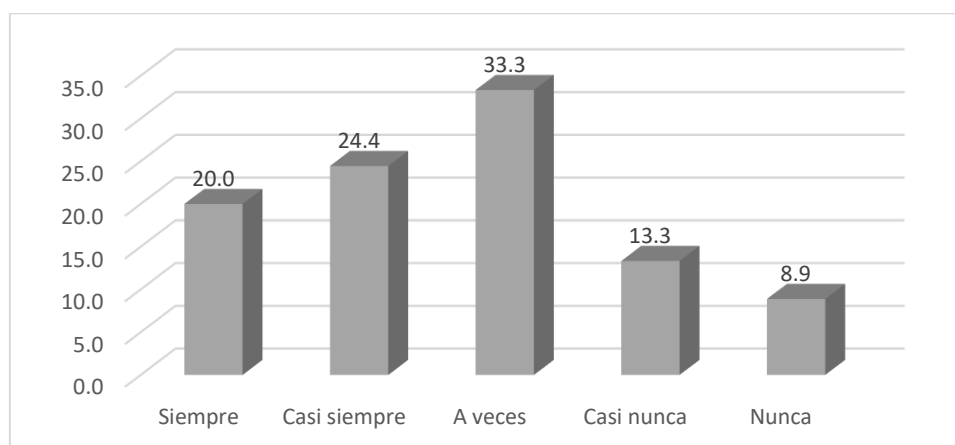
### **Interpretación**

De los resultados obtenidos sobre la dimensión de seguridad de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se percibe que el 33.3% de los representantes de estas empresas manifestaron que a veces desarrollan la seguridad en su empresa, en vista de que manifiestan que las empresas hoteleras cumplen con los protocolos de seguridad ocasionalmente. Por otro lado, el 26.7% de esta misma población intervenida manifestó que siempre se desarrolla la seguridad en su empresa, ya que cuentan con sistemas de seguridad efectivos y personal capacitado. Finalmente, el 6.7% de esta población evidencio que casi nunca desarrollan la seguridad en su empresa representando un riesgo para la integridad de los huéspedes .

**Tabla 11**  
*Empatía*

		<b>Empatía</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	20.0	20.0	24.4
	Casi siempre	11	24.4	24.4	48.8
	A veces	15	33.3	33.3	82.2
	Casi nunca	6	13.3	13.3	95.5
	Nunca	4	8.9	8.9	104.4
	Total	45	100	100.0	

**Figura 10**  
*Empatía*



### Interpretación

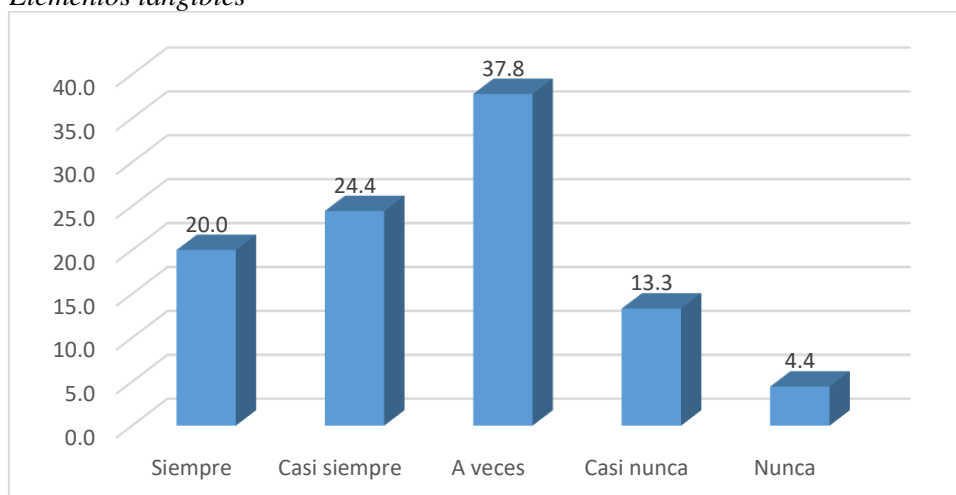
De los resultados obtenidos sobre la dimensión de empatía en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se percibe que el 33.3% de los representantes de estas empresas manifestaron que a veces desarrollan la empatía con el personal que trabajan, en vista de que la comunicación depende de las circunstancias, necesidades y preocupaciones del equipo de trabajo. Por otro lado, el 20% de esta misma población intervenida manifestó que siempre se desarrolla la empatía en el ambiente laboral. Finalmente, el 8.9% de esta población evidencio que nunca desarrollan acciones de empatía en el ambiente laboral, ya que existen casos donde la falta de atención a las necesidades de los colaboradores afecta en su desempeño y satisfacción laboral.



**Tabla 12**  
*Elementos tangibles*

<b>Elementos tangibles</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	20.0	20.0	24.4
	Casi siempre	11	24.4	24.4	48.8
	A veces	17	37.8	37.8	86.6
	Casi nunca	6	13.3	13.3	100.0
	Nunca	2	4.4	4.4	104.4
	Total	45	100	100.0	

**Figura 11**  
*Elementos tangibles*



### **Interpretación**

De los resultados obtenidos sobre la dimensión de elementos tangibles en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, se percibe que el 37.8% de los representantes de estas empresas manifestaron que a veces desarrollan elementos tangibles en la empresa, en vista de que la presentación física y estética de las instalaciones y los servicios de manejan en ocasiones, resaltando a importancia de mantener los alto estándares en la calidad del servicio. Por otro lado, el 20% de esta misma población intervenida manifestó que siempre se desarrollan los elementos tangibles. Finalmente, el 4.4% de esta población evidenció que nunca desarrollan los elementos tangibles de la empresa como parte de la calidad de servicio.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis, se realizó aplicando las pruebas estadísticas inferenciales para determinar y contrastar la correlación de las variables y dimensiones, considerando la hipótesis general y específicas, por consiguiente, se realizó la prueba de normalidad para determinar el modelo estadístico.

### Prueba de normalidad:

a) El nivel de significancia límite es 5% o 0,05;

b) Si  $p > 0,05$  = Distribución normal y

c) Si  $p < 0,05$  = distribución no paramétrica

**Tabla 13**

*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
VI: Gestión empresarial	,883	50	,002
VD: Calidad de servicio	,914	50	,000

Fuente: SPSS IBM Versión 25

### Interpretación:

En la tabla, mediante la prueba de normalidad para las variables: Gestión empresarial y la calidad de servicio, se pudo obtener mediante los datos obtenidos según el grado de libertad es de  $0.002 < 0.05$  y  $0.000 < 0.05$ , en consecuencia, la hipótesis planteada tuvo una distribución no paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis y verificar si las 2 variables tienen relación o no.

**Tabla 14**  
*Coeficiente de Rho Spearman*

<b>Valor de Rho de Spearman</b>	<b>Significado</b>
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>-0.9 a -0.99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>-0.7 a -0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>-0.4 a -0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>-0.2 a -0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>-0.01 a -0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Coeficiente de Rho Spearman

### Prueba de hipótesis General

H1: La Gestión empresarial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022

H0: La Gestión empresarial no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022

**Tabla 15**

Prueba de hipótesis General

#### Correlaciones

			Gestión empresarial	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Contrastación:** Se obtuvo que el nivel de significancia es de  $p=0,000$  inferior a 0,05. De tal manera que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , ya que la significancia es menor a 0,05.

**Interpretación:** En la tabla se evidencia un valor de  $p=0,000$  siendo inferior a 0,05, de tal forma que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación significativa entre la Gestión empresarial y la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,711$ , indicándonos que la Gestión empresarial y el impacto económico de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, es positiva alta. Por ende, existe una relación positiva alta entre la variable de Gestión empresarial y la calidad de servicio.

Por lo mencionado se comprende que, si las empresas desarrollan de manera adecuada su gestión empresarial incorporando actividades que encaminen su posicionamiento, se

lograría prestar calidad de servicio en sus clientes, con lo que se puede orientar la fidelización de clientes.

### Prueba de hipótesis específica 1

H1: La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022

H0: La planificación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022

**Tabla 16**

Prueba de hipótesis específica 1

			Planificación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	45	45
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Contrastación:** Se obtuvo que el nivel de significancia es de  $p=0,004$  inferior a 0,05. De tal manera que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , ya que la significancia es menor a 0,05.

**Interpretación:** En la tabla se evidencia un valor de  $p=0,004$  siendo inferior a 0,05, de tal forma que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación significativa entre la planificación se con la calidad del servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,416$ , que indica que la planificación y la calidad del servicio, es positiva moderada. Por ende, existe una relación positiva moderada entre la planificación y la calidad del servicio.

Por lo mencionado se comprende que, si las empresas desarrollan de manera adecuada la

planificación estratégica, esta tendría implicaciones significativas y positivas para el desarrollo y competitividad de las empresas hoteleras.

## Prueba de hipótesis específica 2

H1: La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022.

H0: La organización no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022.

**Tabla 17**

Prueba de hipótesis específica 2

		Correlaciones	
		Organización	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	45
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,645**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Contrastación:** Se obtuvo que el nivel de significancia es de  $p=0,004$  inferior a 0,05. De tal manera que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , ya que la significancia es menor a 0,05.

**Interpretación:** En la tabla se evidencia un valor de  $p=0,004$  siendo inferior a 0,05, de tal forma que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,645$ , que indica que la organización y la calidad del servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, es positiva moderada. Por ende, existe una relación positiva moderada entre la organización y la calidad del servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana.



Por lo mencionado se comprende que, fortalecer la organización en la empresas hoteleras, con estrategias como implementación de tecnologías de gestión, capacitación de personal y desarrollo de políticas internas serían cruciales para la mejora de la calidad del servicio.

### Prueba de hipótesis específica 3

H1: La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022.

H0: La dirección no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022.

**Tabla 18**

Prueba de hipótesis específica 3

		<b>Correlaciones</b>		
			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,887
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,887	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Contrastación:** Se obtuvo que el nivel de significancia es de  $p=0,001$  inferior a 0,05. De tal manera que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , ya que la significancia es menor a 0,05.

**Interpretación:** En la tabla se evidencia un valor de  $p=0,001$  siendo inferior a 0,05, de tal forma que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en las empresas hoteleras. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,887$ , que indica que la dirección y la calidad de servicio en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, es positiva alta. Por ende, existe una relación positiva alta entre la dirección y la calidad de servicio en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana.

Por lo mencionado se comprende que, invertir en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades de liderazgo contribuyen significativamente en mejoras sustanciales de la calidad de servicio ofrecidas por las empresas hoteles.

#### Prueba de hipótesis específica 4

HI: El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022.

H0: El control no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022.

**Tabla 19**

Prueba de hipótesis específica 4

			<b>Correlaciones</b>	
			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,756
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,756	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Contrastación:** Se obtuvo que el nivel de significancia es de  $p=0,000$  inferior a 0,05. De tal manera que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , ya que la significancia es menor a 0,05.

**Interpretación:** En la tabla se evidencia un valor de  $p=0,000$  siendo inferior a 0,05, de tal forma que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en las habitaciones en las empresas hoteleras. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,756$ , que indica que el control y la calidad de servicio en las habitaciones en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, es positiva alta. Por ende, existe una relación positiva alta entre el control y la calidad de servicio en las habitaciones en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana.

Por lo mencionado se comprende que, implementar medidas eficaces de control para mejorar la calidad de servicio ofrecido a los huéspedes, optimizaría su experiencia, posicionaría a la empresa y fidelizaría a los clientes.

### 4.3. Discusión

La importancia de la gestión empresarial y la calidad de servicio permite a las empresas diferenciarse de la competencia, ofrecer un producto o servicio de mayor valor y mejorar la satisfacción y lealtad de los clientes.

Con la obtención de datos, se llegó a determinar las pruebas de hipótesis, las mismas que serán contratadas con los antecedentes consultados en el marco teórico de la presente investigación desarrollados a continuación.

Pues, mediante la prueba de normalidad para las variables: Gestión empresarial y la calidad de servicio, se pudo obtener mediante los datos obtenidos según el grado de libertad es de  $0.002 < 0.05$  y  $0.000 < 0.05$ , en consecuencia, la hipótesis planteada tuvo una distribución no paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar las pruebas de hipótesis

Frente a la hipótesis general, se obtuvo el nivel de significancia es de  $p=0,000$  inferior a  $0,05$ . De tal manera que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , ya que la significancia es menor a  $0,05$ . Aceptando la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,711$ , indicándonos que la Gestión empresarial y la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, es positiva alta. Por ende, existe una relación positiva alta entre la variable de Gestión empresarial y la calidad de servicio

Al respecto, Paredes (2020) en su investigación sobre la gestión administrativa y calidad de servicio cuyo aporte fue que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, por lo que se puede hacer un análisis de como la gestión administrativa cuenta con herramientas que optimizan los procesos con el fin de incrementar la eficacia en la calidad de servicio hacia los usuarios.

Frente a la primera hipótesis específica, se obtuvo un valor de significancia de  $p=0,004$

siendo inferior a 0,05, de tal forma que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación significativa entre la planificación se con la calidad del servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,416$ , que indica que la planificación y la calidad del servicio, es positiva moderada. Por ende, existe una relación positiva moderada entre la planificación y la calidad del servicio.

Al respecto Massuh (2021) en su trabajo sobre la gestion administrativa y su incidencia en la calidad del servicio cuyo aporte fue que la atención y calidad de servicio son regulares y existe muchas irregularidades al momento de ser atendidos, la institución debe mejorar los índices de satisfacción de los afiliados ya que la mayoría afirma que debe mejorar la calidad de servicio.

Frente a la segunda hipótesis especifica, se obtuvo un valor de significancia de  $p=0,004$  siendo inferior a 0,05, de tal forma que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,645$ , que indica que la organización y la calidad del servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, es positiva moderada.

Al respecto, Ticona (2022) en su trabajo sobre la gestión empresarial y calidad de servicio de una empresa cuyo aporte fue que existe una relación positiva fuerte entre las variables. Se concluyó que a medida que la empresa implemente la gestión empresarial de una manera eficiente se genera un aumento en la calidad de servicio, para ello, se recomienda implementar y aplicar un plan de gestión empresarial.

Frente a la tercera hipótesis especifica, se ha encontrado un valor de significancia de  $p=0,001$ , encontrando así una relación significativa entre la dirección y la calidad de

servicio en las empresas hoteleras. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,887$ , que indica que la dirección y la calidad de servicio en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, es positiva alta.

Al respecto, Bernal (2020) en su trabajo investigativo sobre un modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa cuya conclusión principal fue que, existe correlación positiva moderada entre las variables gestión empresarial y calidad de servicio de la empresa de transporte con un resultado Rho de Spearman de 0.695 y un nivel de significancia de 0%. El aporte del estudio fue la correlación entre la planificación y la calidad de servicio. La importancia de una buena planificación da como consecuencia la calidad de servicio al usuario

Frente a la cuarta hipótesis específica, se ha encontrado un valor de  $p=0,000$  encontrando así una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en las empresas hoteleras. Por otra parte, en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,756$ , que indica que el control y la calidad de servicio en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, es positiva alta.

Al respecto Aragón (2021) en su tesis sobre gestión empresarial y la liquidez de la empresa cuyo aporte fue que existe una relación entre la variable gestión empresarial y liquidez, puesto que según el examen de correlación Spearman, se obtuvo que existe correlación media positiva entre las variables de estudio, llegando a la conclusión que la empresa debe fortalecer su gestión financiera en la liquidez, lo cual permitirá una estabilidad en periodos futuros.

Por todo lo expuesto, se confirma la relación de dependencia de la gestión empresarial frente a la calidad de servicio en el rubro hotelero, pues una adecuada gestión, desarrollada por las capacidades y habilidades de los directivos y demás trabajadores



administrativos, podrán lograr objetivos a nivel empresarial de los hoteles en el distrito de Santa Ana.

## CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que, si existe una relación positiva alta entre la variable de Gestión empresarial y la calidad de servicio. Pues se ha encontrado el valor de significancia de  $p=0,000$  siendo inferior a 0,05, además, del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,711$ ,

Segunda: Se concluye que, si existe una relación positiva moderada entre la planificación y la calidad del servicio. Pues se ha encontrado un valor de significancia de  $p=0,004$  además del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,416$ .

Tercera: Se concluye que, si existe una relación positiva moderada entre la organización y la calidad del servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana. Ya que se ha encontrado un valor de  $p=0,004$  además del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,645$ ,

Cuarta: Se concluye que, si existe una relación positiva alta entre la dirección y la calidad de servicio en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana. En vista de que se ha encontrado un valor de significancia de  $p=0,001$  además del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,887$

Quinta: Se concluye que si existe una relación positiva alta entre el control y la calidad de servicio en las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana. Pues se ha encontrado un valor de significancia de  $p=0,000$  además del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,756$ ,

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la comunicada académica indagar y actualizar información referida a la gestión empresarial y la calidad de servicio de las empresas del rubro hotelero mediante el proceso investigativo desarrollado en distintos contextos, de tal manera que se pueda ampliar el conocimiento en torno al tema.
- Se recomienda a las universidades públicas y privadas promover actividades académicas entorno a la gestión empresarial, donde los estudiantes puedan analizar desde el plano teórico hasta el empírico, con el objeto de fortalecer su propia preparación profesional.
- A las empresas hoteleras del distrito de Santa Ana, crear nuevas estrategias de gestión económica que pueda incrementar los ingresos, un ambiente confiable y agradable en su servicio e incentivando al turismo local, nacional e internacional, para alcanzar la efectividad de sus actividades en beneficio económico.
- A los representantes de las empresas hoteleras afrontar de manera creativa la calidad de servicio que ha sufrido el sector de Turismo tras los efectos de la pandemia por la Covid-19, recurriendo a diferentes estrategias de marketing para optimizar la actividad turística.
- Tomar en cuenta las opiniones y recomendaciones de los clientes con el fin de mejorar la calidad de servicio.
- A las empresas hoteleras, considerar paquetes turísticos innovadores que puedan ser mas atractivos para los huéspedes como turismo vivencial, cultural, gastronómico, deportivo e idiomático.
- Realizar proyecciones sobre valor agregado que generan más ingreso a las empresas mediante talleres, desayunos y cortesías.
- A las entidades bancarias, proporcionar apoyo financiero a las empresas hoteleras para

que estas puedan fortalecer su capital económico para potenciar sus servicios

## Bibliografía

- Alvarado, V. R. (2021). *Caso de estudio: Estimación del ciclo financiero y su impacto en el ciclo económico del Perú durante 1999 a 2021*. Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Amat, O., & Campa, F. (2019). *Contabilidad, Control de Gestión Y Finanzas de hoteles*.
- Aragón, G. J. (2021). *Gestión financiera y la liquidez de la empresa de transportes e inversiones La Amistad S.C.R.L., Cusco 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Cusco, Perú.
- Balladares, P. K. (2016). *Modelo de Gestión Financiera para evaluar y mejorar los servicios que presta el hotel El Cisne, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2015 - 2016*. Escuela superior de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Ballesteros, P., González, L., & Serrano, D. (2017). “La Nueva Realidad Del Sector Hotelero Español.”. 20.34.
- Bernal, O. (2020). *Modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A, 2019*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4228/ORLANDO%2>.
- Berstein, L. (2016). *Análisis de los Estados Financieros*. . Bilbao: Deustos S.A.
- Brighan, E. (2016). *Fundamentos de la administración*. . México: S.A. Ediciones Paraninfo.
- Cabrera, S. (2019). *La gestión de calidad en las empresas hoteleras*. . Papers de Turisme, CADE ejecutivos. (2019). *Economía de mercado para todos*.
- Castañeda, S. (2022). *¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición*. España.
- Castillo, P. (2017). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos*. Lima: Cesar Vallejo.
- Chumioque, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac*. Universidad Autonoma. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1225>.
- Comision economica para America latina. (2016). *Mayores antecedentes sobre las carencias de infraestructura en la región CEPAL*. Chile: Publicación de Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC). (2017). “*Impacto del sector de viajes y turismo en las ciudades 2017 – América Latina*” . .

- Cusirramos, C. (febrero de 2018). *Impacto del sector de viajes y turismo en las ciudades 2017 - América Latina. Octubre, 2017*. Obtenido de Beneficios del turismo en las ciudades latinoamericanas: <https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2018/feb/beneficios-del-turismo-en-las-ciudades-latinoamericanas-que-mas-viajeros-reciben.html>
- Erazo, N. M. (2016). Análisis del impacto económico financiero producido por el Impuesto a la Salida de Divisas del país en el sector productivo . Ecuador.
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2018). *Estrategia de marketing (5ª ed.)*. . Mexico, México : Cengage Learning.
- Garcia, S. (2021). *ESTUDIO DE CASO DEL IMPACTO ECONOMICO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS A CAUSA DEL COVID-19 EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERIODO 2020 - 2021.*. Iquitos: Universidad Científica del Perú.
- Gonzales, J. (2018). *Impacto de la actividad turística en el crecimiento de la economía regional de Cusco, 2015*. Cusco.
- Gutierrez, A. (2020). *Justificación teórica de un proyecto de investigación*. Obtenido de <https://aledgus.com/justificacion-teorica/>
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Jara Rodríguez, F. (2018). *La gestión financiera y su relación con la productividad de la empresa Manutata S.A.C de Puerto Maldonado Periodo 2012 - 2016*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Jiménez, M. V., & Lozano, H. M. (2017). *Gestión financiera y rentabilidad de la empresa San Jose Inversiones S.R.L*. Universidad Señor de Sipán, Jaén, Perú.
- Lámbarry, H. (2018). *Prácticas de gestión empresarial*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- lcázar, L. (2019). *El gasto público social frente a la infancia. Análisis del Programa Juntos y de la oferta y demanda de servicios asociadas a sus condiciones* . Lima: GRADE .
- Marsano, J. (2018). *EL IMPACTO ECONÓMICO DEL TURISMO EN EL PERÚ*. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Perú.
- Martínez, J. (2017). *Conferencia sobre el Analisis empresarial*. México: Horizontes SA.
- Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]*. . Repositorio Institucional

- UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6381/1/TUTEQ-184.pdf>.
- MEF. (Junio de 2022). *Inversión Pública*. Obtenido de Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones: [https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=category&id=652&Itemid=100674&lang=es](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&id=652&Itemid=100674&lang=es)
- Merino, C. (2019). *Gulf of the Farallones National Marine Sanctuary Advisory Council*. Washington, USA: Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology .
- Olivares, J. (2017). *Guía de muestreo*. Maracaibo.
- Orlandini, G. I. (2019). Crecimiento económico y la industria hotelera un análisis en dos ciudades patrimoniales del sur de Bolivia. *Investigación & Negocios*, 36-45.
- Pardo, L. (2020). La gestión empresarial. 356-362.
- Ponze de León Morales, J., & Aguirre Poblete, P. (2017). *Impacto económico de la instalación de servicio de agua para riego en las comunidades campesinas de Tintec, Tahuantinsuyo y Huaynapata baja, distrito y provincia Paucartambo - Cusco 2017*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Rondón, B. L. (2021). *Gestión Financiera para el desarrollo económico de las entidades sinónimo de lucro - ESAL - en l Guajira, Colombia*. Universidad de la Guajira, Colombia.
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida*. Puebla, Mexico: BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>.
- Suazo, P. J., & Yupanqui, E. J. (2020). *Impacto Económico de la Gestión financiera en la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito del Perú 2014-2018*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Ticona, L. (2022). *Gestión empresarial y calidad de servicio de una empresa de Villa el Salvador* — 2022. [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2102/11-10-2022\\_113937077\\_TiconaLujanLauraGabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2102/11-10-2022_113937077_TiconaLujanLauraGabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión*

*administrativa [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo].*

Repositorio

Institucional

UTEQ.

<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>.

Vidal, M., & Mateos, A. (2018). *Análisis Económico Financiero : Supuestos Prácticos.*



**ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Operacionalización de variables**

**Título: “GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS EN EL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCION, CUSCO 2022”**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión empresarial	La gestión empresarial es ejecutar la administración de un empresa mediante la planificación, organización, dirección y control para instigar la productividad y sostenibilidad de la empresa.	La variable gestión empresarial se medirá a través de un cuestionario , el cual está conformado un item por cada indicador de acuerdo a lo propuesto por Chiavenato (2018)	Planificación	Materia prima y acabado. Importancia de la planificación y proceso de planeación		<b>Ordinal: Escala de Likert:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi Siempre</li> <li>• A Veces</li> <li>• Casi Nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
			Organización	Estructura organizacional, división de trabajo y coordinación.		
			Dirección	Comunicación, motivación y liderazgo		
			Control	Inspección y evaluación.		
Calidad de servicio	Valoración que trasmite una persona sobre la atención o cuidados que recibe de un encargado sobre diferentes temas de manera cognitiva, subjetiva, emocional, por ello el usuario presenta	Es el proceso de calificación que un usuario tiene sobre la atención recibida, considerando aspectos como la fiabilidad de servicio, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles	Fiabilidad de servicio	• Eficacia de la atención		<b>Ordinal: Escala de Likert:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi Siempre</li> <li>• A Veces</li> <li>• Casi Nunca</li> </ul>
			Capacidad de respuesta	• Asertividad en la comunicación		
			Seguridad	• Competencias laborales		

	expectativas (Dessler, 2017)		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de horarios</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> </ul>
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura adecuada</li> <li>• Comodidad y Comfort</li> </ul>		

**Anexo 2**  
**Matriz de Consistencia**

<b>TÍTULO: “GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS EN EL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCIÓN, CUSCO 2022”</b>						
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
¿De qué manera la gestión empresarial se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022?	Determinar de qué manera la gestión empresarial se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención, 2022	La gestión empresarial se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención, 2022	<b>Variable independiente: GESTION EMPRESARIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación</li> <li>Organización</li> <li>Dirección</li> <li>Control</li> </ul>	Materia prima y acabado. Importancia de la planificación y proceso de planeación Estructura organizacional, división de trabajo y coordinación. Comunicación, motivación y liderazgo Inspección y evaluación.	<b>Tipo:</b> <b>Básico</b>  <b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Alcance:</b>  <b>Correlacional</b>  <b>Diseño</b> <b>No experimental</b>  <b>Técnica:</b> <b>Encuesta</b>  <b>Instrumento:</b> <b>Cuestionario</b>  <b>Población:</b> <b>314 representantes de hoteles en la</b>
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>		<b>Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad de servicio</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Seguridad</li> <li>Empatía</li> <li>Elementos tangibles</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera la planificación se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022?</li> <li>¿En que medida la organización se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar en qué manera la planificación se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022</li> <li>Identificar en qué medida la organización se relaciona con la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022</li> <li>La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las</li> </ul>				

<p>distrito de Santa Ana, La convención 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022?</li> <li>• ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022?</li> </ul>	<p>calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer de qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022</li> <li>• Determinar de qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022</li> </ul>	<p>empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022</li> <li>• El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La convención 2022</li> </ul>				<p><b>convención.</b></p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>45 representantes de los hoteles registrados en la provincia de la Convención</p>
--	---	--	--	--	--	---

**Anexo 3**  
**Instrumento de aplicación**



UNIVERSIDAD  
**LÍDER PERUANA**

Estimado encuestado, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre la “GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS EN EL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCION, CUSCO 2022”, por ende, se ruega la mayor sinceridad posible en sus respuestas, ya que se tiene por objetivo los fines investigativos.

Agradecemos su colaboración, no sin antes consultar su participación voluntaria

Acepto	No acepto

Indicaciones para responder:

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	2	3	4	5

	Variable: Gestión empresarial	S	CS	AV	CN	N
	Planificación	1	2	3	4	5
1	¿Se toman medidas para tener resultados eficientes en el aspecto económico en la empresa en la que usted labora?					
2	¿Se toman medidas para lograr el adecuado desempeño de los colaboradores de la empresa en la que usted labora?					
3	¿Se le da algún valor agregado al servicio que brinda la empresa para poder así generar mayores ingresos?					
	<b>Organización</b>					
4	Considera que su empresa hotelera cumple con las expectativas de los huéspedes					
5	La empresa hotelera considera la opinión, sugerencias o reclamos de sus huéspedes					

	para generar cambios en la prestación de servicios					
6	Los paquetes hoteleros, corresponden a los precios indicados					
	<b>Dirección</b>					
7	La empresa cuenta con un cronograma de actividades de sus colaboradores.					
8	La empresa cuenta con un plan operativo para realizar su respectivo seguimiento					
9	Los colaboradores trabajan entorno a los objetivos a nivel empresa					
10	Se considera estrategias para optimizar procesos en el servicio de atención a los huéspedes.					
11	Existe un organigrama para el desarrollo de funciones según el área					
	<b>Control</b>					
12	En la empresa existe comunicación asertiva hacia los colaboradores					
13	La empresa cuenta con personal que se encarga de liderar y encaminar al grupo					
14	La empresa desarrolla actividades de control preventivo, concurrente y posterior.					

	Variable: Calidad de servicio	S	CS	AV	CN	N
	Fiabilidad de servicio	1	2	3	4	5
1	¿Considera que la infraestructura del hotel es cómoda y estratégica para sus huéspedes?					
2	¿Considera que el servicio que presta el personal de su empresa cumple con las expectativas de los huéspedes en cuanto a sus instalaciones?					
3	Los trabajadores del hotel brindan atención amable y de confianza para los huéspedes.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
4	Los trabajadores del hotel brindan atención competente por su puntualidad.					
5	Los trabajadores del hotel brindan atención personalizada para los huéspedes.					
	<b>Seguridad</b>					
6	El hotel cumple con los aspectos de salubridad en sus instalaciones					
	<b>Empatía</b>					
7	El hotel presenta funcionalidad en sus					

	instalaciones útil para la atención de sus huéspedes					
8	El hotel cumple con el horario atención sobre la prestación de sus servicios					



## Anexo 4

### Juicio de expertos

#### Ficha de validación de instrumentos por juicio de expertos

**Datos del Experto:** IRVING MAYCOLL APAZA LIMA

**Grado:** Magister

**Título de la Investigación:** "GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCION, CUSCO 2022"

**Objetivo:** Validar instrumento

**Objeto de análisis:** Hoteles registrados en el distrito de Santa Ana registrados en un informe de registros del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo publicado en el año 2015.

**Investigador:** Puella Muñoz Luz María Y Moscoso Quispe Reyner Raul

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de las variables	Metodología		X			
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad			X		
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e
				2	3	16	20

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = \frac{a+b+c+d+e}{50} = \frac{41}{50} = 0.82$

**CALIFICACION PORCENTUAL:**  $C * 100\% = 82\%$

Para emitir su calificación final tomar en cuenta el recuadro:

CALIFICACIÓN	OBSERVACION
0% a 69%	Desaprobado
70% a 100%	Aprobado

**CALIFICACION FINAL:**

..... *Aprobado* .....

Santa Ana, 03 de febrero de 2023.

-----  
Sello y firma del experto

**Ficha de validación de instrumentos por juicio de expertos**

**Datos del Experto:** JERONIMO SORIA MORMONTOY

**Grado:** Doctor

**Título de la Investigación:** "GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCION, CUSCO 2022"

**Objetivo:** Validar instrumento

**Objeto de análisis:** Hoteles registrados en el distrito de Santa Ana registrados en un informe de registros del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo publicado en el año 2015.

**Investigador:** Puella Muñoz Luz María Y Moscoso Quispe Reyner Raul

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de las variables	Metodología			X		
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad		X			
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				/	X
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e
				2	3	4	35

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = \frac{a+b+c+d+e}{50} = \frac{44}{50} = 0.88$

**CALIFICACION PORCENTUAL:**  $C * 100\% = 88\%$

Para emitir su calificación final tomar en cuenta el recuadro:

CALIFICACIÓN	OBSERVACION
0% a 69%	Desaprobado
70% a 100%	Aprobado

**CALIFICACION FINAL:**

..... Aprobado .....

Santa Ana, 03 de febrero de 2023

  
 Sello y firma del experto

**Anexo 5**  
**Relación de hoteles registrados en Santa Ana**

<b>Cuenta de 1. Creación de valor</b>	<b>Etiquetas de columna</b>				
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Total general</b>
HOSPEDAJE ALVAREZ		1			1
HOSPEDAJE AMANECER		1			1
HOSPEDAJE ARANJUEZ		1			1
HOSPEDAJE CASA QUILLA		1			1
HOSPEDAJE ENCANTO	1				1
HOSPEDAJE FIORIS		1			1
HOSPEDAJE FLORES	1				1
HOSPEDAJE LIMA TAMBO		1			1
HOSPEDAJE LOS REYES		1			1
HOSPEDAJE MACHUPICCHU		1			1
HOSPEDAJE MALVINAS				1	1
HOSPEDAJE MISKY PUÑUY	1				1
HOSPEDAJE MOLINA		1			1
HOSPEDAJE SALKANTAY		1			1
HOSPEDAJE SEÑOR DE HUANCA	1				1
HOSPEDAJE VILCABAMBA	1				1
HOSTAL AMISTAD		1			1
HOSTAL BOLIVAR		1			1
HOSTAL CONTINENTAL	1				1
HOSTAL ESTACION	1				1
HOSTAL GEMINIS		1			1
HOSTAL INTI		1			1
HOSTAL JAMAKILLA		1			1
HOSTAL JUANITO		1			1
HOSTAL KAPESHI		1			1
HOSTAL KILLA		2			2
HOSTAL KUMPIRU	1				1
HOSTAL LAS PALMAS	1				1
HOSTAL LIRA		1			1
HOSTAL MARRDU'S		1			1
HOSTAL QUILLABAMBA		1			1
HOSTAL SEÑOR DE TORRECHAYOC			1		1
HOSTAL WAYNAPOCCHI	1				1
HOSTAL WILLIS		1			1
HOTAL JEFERSON	1				1
HOTEL BANANOS	1				1
HOTEL BANANOS 2	1				1
HOTEL CUSCO		1			1
HOTEL LOS ALAMOS		1			1
HOTEL NARANJITO		1			1

HOTEL PANORAMA		1			1	
HOTEL SEÑOR DE HUANCA II			1		1	
HOTEL VILLA SANTA ANA			1		1	
HOOEDAJE MARABÚ		1			1	
<b>Total general</b>		<b>13</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>45</b>

**Anexo 6**  
**Resultado de confiabilidad**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	24

