



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN -TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO



**LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS MYPES TURÍSTICAS DEL
DISTRITO DE TARAPOTO EN LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN**

**Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

AUTORES:

Bach. Karina Grández Reyna

Bach. Lila Maricruz Huamán Macedo

ASESORA:

Lic. Tur. Mtro. Jesús Rodríguez Sánchez

Lamas-Perú

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN -TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO



**LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS MYPES TURÍSTICAS DEL
DISTRITO DE TARAPOTO EN LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN**

**Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

AUTORES:

Bach. Karina Grández Reyna

Bach. Lila Maricruz Huamán Macedo

Sustentada y aprobada el 17 de noviembre del 2017 ante el siguiente jurado:

.....
Dra. Olga Maritza Requejo La Torre
PRESIDENTE

.....
Dr. Clifor Daniel Sosa De La Cruz
SECRETARIO

.....
Lic. Tur. Mtro. Gisela Del Pilar Medina Velásquez
VOCAL

.....
Lic. Tur. Mtro. Jesús Rodríguez Sánchez
ASESORA

Declaratoria de Autenticidad

Karina Grandez Reyna, identificada con DNI N°73299793 y **Lila Maricruz Huamán Macedo**, identificada con DNI N°46632612, egresadas de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Administración en Turismo, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con latesis titulada: **LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS MYPES TURÍSTICAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Tarapoto, 17 de noviembre del 2017.



.....
Karina Grandez Reyna
DNI N°73299793



.....
Lila Maricruz Huamán Macedo
DNI N°46632612



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Grandez Reyna Karina	
Código de alumno :	098212	Teléfono: 959 290 658
Correo electrónico :	kari-reyna09@hotmail.com	DNI: 73299793

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración en Turismo

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	"La Calidad de Servicios en las Mypes Turísticas del Distrito de Tarapoto en la Provincia de San Martín"
Año de publicación:	2017

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

20 / 07 / 2018



.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM - T.

* **Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Huamán Macdo Lila Mari Cruz	
Código de alumno :	098213	Teléfono: 945339626
Correo electrónico :	lilahuaman@hotmail.com	DNI: 46632612

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración en Turismo

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	La calidad de las MYPES turísticas del Distrito de Tarapoto en la Provincia de San Martín
Año de publicación:	2017

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.


7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.

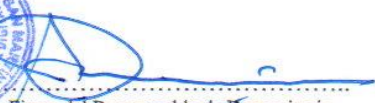

.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

20 / 07 / 2018




.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM – T.

* **Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo incondicional, por su amor y fe puestos en mi persona, les dedico este pequeño tributo de mi esfuerzo y desempeño de mis estudios durante estos cinco años de trayectoria universitaria. En especial a mi querida madre, mujer que en cada paso y minuto de mi vida me inspira a superarme como persona.

Así mismo, a todas aquellas personas que me apoyaron moralmente. No podría ser otra persona que mi amado Franklin, confidente fiel de mi vida amorosa, a quien durante varios años me acompañó a crecer personalmente y profesionalmente, que ahora tenemos un hermoso bebe Dylan fruto de este amor.

Karina

Al creador de todas las cosas, por la fortaleza brindada cuando a punto de caer estado, por su bondad y amor incondicional.

De igual forma quiero dedicar, este esfuerzo y mi desempeño a mis padres, que han sabido formarme en un buen camino, inculcándome siempre los buenos valores y el amor a las cosas que debo realizar, a su vez a mis hermanos quienes son el pilar que me motiva hacer las cosas, que con su inocencia y su niñez comparten momentos alegres conmigo. A mi querido Manuel Quevedo por todo el apoyo y la amistad que me ha demostrado a lo largo de esta etapa.

Lila Maricruz

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a Dios por darnos la fuerza, el valor para perseguir y poder culminar con esta etapa de nuestras vidas.

Con gratitud a la Universidad Nacional de San Martín por abrirnos sus puertas al estudio a nuestra Facultad de Ciencias Económicas y especialmente a la Escuela Profesional de Administración en Turismo, a los docentes que se esfuerzan todos los días por ofrecernos las mejores enseñanzas, por los sabios consejos, la orientación y por corregir cada uno de nuestros errores. En especial a nuestra asesora por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos años.

Asimismo un especial reconocimiento a todas las personas que nos apoyaron para hacer posible este proyecto, puesto que son muchas las los que han formado parte de nuestra vida personal y profesional a los que siempre estaremos agradecidos por su amistad, consejo, ánimo y compañía durante todo nuestro proceso de formación como personas. Sin importar donde se encuentren ahora cada uno de ellos, gracias por la ayuda incondicional y las bendiciones.

Las autoras

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	xi
RESUMEN	viii
ABSTRAC.....	viii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivos.....	2
1.4. Justificación de la investigación	3
1.5. Limitaciones	4
1.6. Hipótesis	5
1.7. Variables.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEORÍCO CONCEPTUAL.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Definición de términos	11
CAPÍTULO III	15
MARCO METODOLÓGICO	15
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	15
3.2. Diseño de investigación.....	15
3.3. Método de investigación.....	15
3.4. Población y muestra.....	15

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	19
CAPÍTULO IV	20
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
4.1. Resultados.....	20
4.2. Discusión de resultados	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
5.1. Conclusiones.....	39
5.2. Recomendaciones	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Puntajes sobre la calidad de los servicios en las Mypes turísticas.....	80
Tabla 2 Clasificación de establecimientos de hospedaje.....	13
Tabla 3 Estratos de amplitud de muestra de Mypes turísticas.....	17
Tabla 4 Dimensiones e indicadores de Calidad de servicios.....	19
Tabla 5 Medidas estadísticas descriptivas sobre la calidad de los servicios de las Mypes turísticas.....	21
Tabla 6 Calidad de los servicios de las Mypes turísticas.....	21
Tabla 7 Percepción del visitante con respecto a la fiabilidad de las Mypes turísticas.....	23
Tabla 8 Indicadores de la dimensión de fiabilidad de las Mypes turísticas.....	25
Tabla 9 Percepción del visitante con respecto al nivel de Capacidad de respuesta de las Mypes turísticas.....	26
Tabla 10 Indicadores de la dimensión del nivel de Capacidad de respuesta de las Mypes turísticas.....	27
Tabla 11 Percepción del visitante con respecto al nivel de empatía que brindan las Mypes turísticas.....	28
Tabla 12 Indicadores de la dimensión del nivel de empatía de las Mypes turísticas.....	29
Tabla 13 Percepción de la seguridad que brindan las Mypes turísticas.....	30
Tabla 14 Indicadores de la dimensión del nivel de seguridad de las Mypes turísticas.....	31
Tabla 15 Elementos tangibles de las Mypes turísticas.....	32
Tabla 16 Indicadores de la dimensión de elementos tangibles de las Mypes turísticas.....	33

ÍNDICE DE GRÁFICO

	Pág.
Gráfico 1 Calidad de los servicios de las Mypes turísticas.....	23
Gráfico 2 Percepción del visitante con respecto a la fiabilidad de las Mypes turísticas..	24
Gráfico 3 Percepción del visitante con respecto al nivel de Capacidad de respuesta de las Mypes turísticas.....	26
Gráfico 4 Percepción del visitante con respecto al nivel empatía que brindan las Mypes turísticas.....	28
Gráfico 5 Nivel de Seguridad de las Mypes turísticas.....	30
Gráfico 6 Elementos tangibles de las Mypes turísticas.....	32

RESUMEN

La presente investigación se ejecutó en el distrito de Tarapoto, en la Provincia de San Martín, en el período 2016; donde participaron las tres Mypes turísticas más usadas por los visitantes, tales como: Establecimientos de hospedaje, Restaurantes, y agencias de viajes, y en esencial los visitantes que arribaron a desarrollar diferentes actividades turísticas e hicieron uso de los servicios que brindan estas Mypes ya señaladas.

El Objetivo del estudio consistió en escribir la percepción del visitante con respecto a la calidad de servicios en las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto. A través de la necesaria definición de las dimensiones de calidad de servicio, parámetros que contribuyen de manera específica a describir qué factores aportan a que los visitantes califiquen como buena, regular o mala la atención recibida de estas Mypes. Se justificó por cuanto posee valor teórico, utilidad práctica, relevancia social y por su conveniencia, en base a los beneficios claros y diversos que generan en cuanto a la variable de estudio que es la calidad de servicio.

La investigación es de tipo no experimental, con diseño descriptivo simple y una muestra de 382 visitantes nacionales y extranjeros que realizaron sus visitas a la ciudad de Tarapoto. Como resultado encontramos que un 53% de los encuestados manifestaron que los servicios que brindan las Mypes turísticas son buenos y un 32% de visitantes considera que la calidad d los servicios son regulares.

Como conclusión se tiene que aún falta mejorar la calidad servicio de las Mypes en cuanto a sus dimensiones y específicamente algunos de sus indicadores para llegar a ser un destino de primera categoría. La deficiencia en elementos como la atención personalizada, la falta de conocimiento pleno de los servicios que ofrecen, la poca disposición del personal e incumplimiento del servicio ofertado en el tiempo requerido por el cliente, las instalaciones inadecuadas, el personal no cuenta con uniforme apropiado, entre otras cosas, son determinantes para lograr la plena satisfacción del cliente.

Palabras claves: Calidad de servicio, Mypes turísticas, Micro y pequeña empresa.

ABSTRACT

This investigation was executed in the district of Tarapoto, in the Province of San Martín in the 2016 period, where the three Mypes most used by the visitors participated, such as: Lodging establishments, restaurants and travel agencies, and essentially the visitors who arrived to develop different tourist activities and made use of the services provided by this Mypes mentioned before.

The goal of the study was described the perception of the visitor according the quality of the services into the tourist Mypes in the district of Tarapoto. Through the necessary definition of the dimensions of quality service, parameters that contribute in a specific way to describe what are the factors which give that the visitors qualify as good, regular o poor the attention they received from the Mypes. It was justified according the theory value, practical utility, social relevance and its own convenience, based on the clear diverse benefits it generates according the study of variables ha is the quality service.

This work is a Non-experimental type, with a simple descriptive sign and a sample of 382 national and foreign visitors who visited Tarapoto city. As result, we discovered that the 53% of the surveyed people said that the service offered by the tourist Mypes are Good, and 32% of the visitors consider that the quality service are Regular.

In conclusion, there is still a necessity to improve the quality of Mypes services, according their dimensions and specifically some of their indicators to become a first-class destination. The deficit in elements such as, the personalized attention, the lack of full knowledge of the service they offer, the limited disposition of the staff, the breach of the service offer in the time required by the client, the inadequate facilities, the staff doesn't have an appropriate uniform, among others, they are decisive to achieve full satisfaction of the clients.

Keywords: Quality service, Tourist Mypes. Mico and small business.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo, según la Organización Mundial de Turismo (OMT, s.f.), ésta actividad se encuentra ubicada en el sexto lugar como fuente generadora de ingresos mundiales por exportaciones (Chávez, N., 2012). Ésta a su vez sigue creciendo en base a la identificación de maravillas mundiales.

Según la Cámara Nacional de Turismo del Perú, (CANATUR, 2016), Éste aporta alrededor del 4% al Producto Bruto Interno y puede ser mayor, ya que no solamente favorece al desarrollo económico, sino también en el ámbito social.

La Región San Martín cuenta con un gran potencial turístico que generalmente en fiestas y feriados se incrementa el flujo turístico, con un afluente de 31% según el Banco Central de Reserva, (BCR, 2011). Debido a ello, actualmente se ha incrementado el número de empresas prestadoras de servicios turísticos.

Las Mypes en la ciudad de Tarapoto cuentan con gran potencial para la diversificación y dinamismo en la economía local. Dentro de la Provincia de San Martín estas se encuentran ubicadas en su mayoría en el eje central de la ciudad, en otras palabras el distrito de Tarapoto donde se concentra el movimiento comercial de todo tipo. Y en este caso según el presente estudio, es importante abordar a las Mypes turísticas sobre todo a las que tienen mayor crecimiento en el mercado turístico, que son: Establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viaje, que debidamente registradas y formalizadas hacen un total de 510, (ver Anexo N° 02) según Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, (DIRCETUR, 2016). Estas empresas, hacen lo posible por brindar servicios de calidad al cliente, razón de ser de éstas empresas. A su vez, la calidad del servicio es un factor clave para lograr el éxito en un sector tan competitivo como es el sector turístico, y ésta debe responder a la satisfacción, reconocimiento y confiabilidad que deben mostrar las Mypes turísticas, nadie debe comentar en forma negativa del tipo de servicio recibido.

La calidad de los servicios de las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto, no suelen cumplir con la aplicación de dimensiones para mejorar la calidad de sus servicios; ya sea, por falta de interés o conocimientos por parte de los empresarios y en consecuencia de las personas que laboran dentro de ellas. Puesto que hasta la actualidad, aun se cuentan con quejas por parte de los visitantes, de haber adquirido un regular o mal servicio de cualquiera de estos tipos de Mypes. Ya sea, en caso de inadecuadas infraestructura, personal con deficiente conocimiento en atención, inseguridad, falta de empatía, entre otros factores que hacen deficiente la prestación en cuanto a calidad de sus servicios.

1.2. Formulación del problema

Debido lo mencionado, se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es la calidad de los servicios que brindan en las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la Provincia de San Martín?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Describir la percepción del visitante con respecto a la calidad de servicios en las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín - 2016.

Objetivos específicos

- Determinar la percepción del visitante con respecto a la fiabilidad en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín.
- Identificar el nivel de percepción del visitante con respecto a la capacidad de respuesta en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín.

- Establecer la percepción del visitante con respecto al nivel de empatía en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín.
- Determinar el nivel de percepción del visitante con respecto a la seguridad en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín.
- Identificar la percepción del visitante con respecto a los elementos tangibles en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín.

1.4. Justificación de la investigación

Según Ackof y Miller (como se citó en Hernández, Fernández y otros, 2010), existen criterios para evaluar la utilidad de un estudio propuesto, los cuales, evidentemente, son flexibles y de ninguna manera exhaustivos. A continuación se indican algunos de estos criterios (p. 40).

Justificación por conveniencia

Se justifica a la obtención de datos reales de descripción de la calidad de los servicios de las Mypes turísticas en la ciudad de Tarapoto, para contribuir al conocimiento de empresarios y autoridades pertinentes. Además se justifica el presente estudio de investigación, por significar la consolidación de la formación profesional y la importancia que tiene la tesis para obtener el título de Administración en Turismo en la Universidad Nacional de San Martín.

Justificación social

Socialmente se justifica, ya que la Región San Martín cuenta con mucha diversidad de recursos turísticos que aporta al dinamismo económico y social. Y en consecuencia debido a la demanda turística existe una significativa cantidad de Mypes turísticas quienes generan empleo a muchas personas, incrementándose el flujo de visitantes más en fiestas y feriados.

Justificación práctica

El presente estudio se realiza porque existe la necesidad de mejorar la calidad de servicios que prestan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto. En consecuencia, la obtención de resultados serán considerados y tomados por las autoridades y empresarios de este sector con fines de competencia generando así la satisfacción de los visitantes que arriban a la Región.

Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimiento a la comunidad científica sobre la variable calidad de servicios en las Mypes turísticas y sus cinco dimensiones. Cuyos resultados serán tomados para elaborar distintos estudios similares usando las teorías mencionadas a lo largo del estudio.

Justificación metodológica

Se justifica por la aplicación de métodos científicos en este caso la utilización de instrumentos presentados como el cuestionario en el caso del presente estudio y el diseño descriptivo simple, que una vez demostrada su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en posteriores estudios relacionados con la calidad de servicios y sus dimensiones.

1.5. Limitaciones

En el desarrollo de la investigación se encontraron las siguientes limitaciones:

Espacial: Ninguno.

Temporal: El periodo de tiempo de recolección de la información se dieron en temporadas bajas y la facilidad de encontrar a los visitantes dentro de la ciudad fue escasa. Debido a que estos realizan sus actividades en los diferentes puntos turísticos fuera de la ciudad en su mayoría.

Geográfica: Ninguna

1.6. Hipótesis

Por ser una investigación descriptiva simple, no tiene hipótesis.

1.7. Variables

Variable de investigación

Calidad de los servicios en la Mypes turísticas.

CÁPITULO II

MARCO TEORÍCO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Benavides, (2012), tesis titulada: Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz, tesis llevada a cabo en la Universidad de Málaga, para obtener el título de Doctor, hace énfasis a lo siguiente; “Estudiar empíricamente cuál es la relación entre productividad y calidad del servicio”.

La investigación es un estudio sobre la calidad de los servicios en la productividad de una empresa hotelera, con la finalidad de que estas tengan competitividad, garanticen su supervivencia y sostenibilidad en el tiempo. El estudio fue concebido como una investigación de tipo cuantitativa y descriptiva, donde se usó una muestra no probabilística, a un total de 173 establecimientos hoteleros. Donde los resultados obtenidos hacen referencia a que la relación, importancia y la creación del valor que tiene que tiene la calidad de servicios dado sus diferentes características dentro del sector hotelero, son imprescindibles para que una empresa crezca y sobreviva en el mercado de manera eficiente. La fiabilidad en un componente importante para que el cliente se sienta con mayor confianza de usar el servicio. Además encontramos características o la parte física o tangibilidad de un establecimiento es importante. En éste sentido es importante que a nivel de servicios y los componentes mencionados deben ir de la mano como procesos para lograr la excelencia en la calidad de servicios y confort al cliente.

Benítez, (2010), en su estudio denominado: La calidad del servicio en el sector hotelero, llevada a cabo en la Universidad Las Palmas de gran Canaria, para obtener el título de Doctor, hace énfasis a lo siguiente; “Medir el nivel y tipo de servicio que brindan las cadena hoteleras, mediante una metodología donde el cliente mide la calidad del servicio que recibe”.

La investigación es de tipo cuantitativa y exploratoria, donde se usó una muestra no probabilística de 802 encuestas a los turistas que hacen uso del servicio hotelero, obteniendo las siguientes conclusiones:

La identificación de las percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio es esencial para diseñar estrategias de marketing conducentes a procurar que las

necesidades de los clientes sean satisfechas para ello es importante la capacitación del personal, mejorar todas las etapas y dimensiones de calidad del servicio. A esto se suma la innovación de los equipos y comunicaciones en las empresas turísticas como parte su tangibilidad, poniendo énfasis en las variaciones que se pueden experimentar en el tiempo como consecuencia de las innovaciones tecnológicas que se van produciendo en el sector.

Además, las dimensiones de la calidad de servicio tienen más implicaciones que la simple aplicación de aspectos técnicos de cómo proveer dicho servicio. Es decir, se debe tener en cuenta la percepción que desarrollan los clientes de cómo debería ser provisto un servicio determinado, y esto se basa principalmente en las expectativas existentes que son fruto de experiencias previas. Esto tiene que ver con todo el proceso de dimensiones de calidad del servicio y lograrlo exitosamente (p.134).

Requena, y Serrano. (2007), tesis titulada: Calidad de servicios desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento, realizada en la Universidad Católica Andrés Bello - Caracas, para obtener el grado de Magister en Gerencia Social, hace énfasis a lo siguiente; “Determinar la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes”.

La investigación es de alcance descriptivo, se tomó una muestra de 15 empresas que brindan servicios, y 30 clientes que hacen uso del servicio y 30 candidatos para talentos, como instrumentos de recolección de datos fueron las encuestas y entrevistas obteniendo lo siguiente como conclusiones:

La población que estudió fue infinita y estuvo constituida por: clientes, usuarios del proceso y por último la auto-percepción de los gerentes generales de las empresas de captación, con la finalidad de averiguar lo que las empresas creen, que valoran los clientes, como calidad de servicio, la población estudiada fue medida a través de la variable calidad de servicio prestado por sus cinco dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta o diligencia, seguridad y empatía. Donde los resultados obtenidos arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las empresas captadoras de talento es buena más no excelente.

Se destaca que las empresas cazadoras de talentos, al parecer no se ven incentivadas, preocupadas y no se han dado cuenta de la poca inclinación hacia la dimensión de intangibilidad (Aspectos de recursos materiales, equipos, personal y material de

comunicación), dirigida a los candidatos, lo que pudiera ocasionarles pérdidas en el futuro. La seguridad del servicio que prestan las empresas a los clientes, es importante y si existe atención personalizada y empática para la fidelización del cliente (p.32).

Nacionales

Chávez, N. (2012), en su trabajo de investigación de tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicios de las empresas turísticas nacionales utilizando estándares derivados de las buenas prácticas”, llevada a cabo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, hace énfasis a lo siguiente; “Validar estándares de calidad, derivados de las buenas prácticas para evaluar a los prestadores de servicios turísticos y asegurar la calidad y mejora continua”. Se realizó evaluación de diferentes empresas turísticas, que fueron tomadas como pilotos y la evaluación para determinar resultados.

Encontramos cuáles son las normas específicas de calidad para que éstas puedan brindar un buen servicio. Con relación a las normas específicas de calidad de los servicios para empresas turísticas tenemos: planificación, preparación y atención; compra, registro y almacenamiento de insumos y productos; instalaciones y facilidades; mantenimiento de equipos e instalaciones y personal de servicio. La calidad de los servicios para agencias de viajes y tour operadores: planificación; diseño de paquetes turísticos; reservas; proceso de venta: registro, información, documentación y seguimiento; manejo de grupos; postventa; infraestructura y competencias laborales del personal.

Cruz, (2016); en su tesis titulada: La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante la huerta- puno, periodo 2015, llevada a cabo en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, para obtener el grado de Licenciado en Administración.

La investigación tiene como objetivo general, analizar el nivel de satisfacción del cliente en base a la evaluación de la calidad de servicio utilizando el modelo Servqual y sus cinco dimensiones, se empleó el método descriptivo correlacional y como técnica de recolección de datos se utilizó la revisión de documentación y las encuestas. El análisis de los resultados permitió determinar que los servicios de restauración que ofrece la empresa con respecto a la calidad de servicios son regulares, debido a que se identificó la existencia de aspectos que inciden de manera

desfavorable en el nivel de satisfacción de los clientes, como es el caso de la dimensión de Capacidad de respuesta relacionado a la prestación de servicio de forma rápida y eficiente, por otro lado la dimensión de seguridad, que concierne sobre todo a la habilidad de poder transmitir confianza al cliente al momento de ofrecer los servicios que brinda la empresa.

Mauriola, (2015); en su tesis titulada: análisis de la calidad del servicio de empresas turísticas y la satisfacción del cliente para diseñar una propuesta de mejora. Caso: canchaque, huancabamba; llevada a cabo en la Universidad Nacional de Piura; para optar el título de Licenciada en Ciencias Administrativas.

El presente estudio pretender determinar el nivel de percepción de los clientes sobre la calidad de servicios que brindan y sus dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y por último bienes materiales o tangibles, según el modelo de medición Servperf, se llegó a las siguientes conclusiones.

El nivel de percepción de los clientes sobre la calidad del servicio que brindan las empresas turísticas y sobre la satisfacción del mismo, existe satisfacción con respecto al servicio recibido en la empresa turística que corresponde a la dimensión satisfacción global.

Con respecto a la fiabilidad en lo que concierne al cumplimiento del servicio prometido en el tiempo requerido, solución de problemas, registro de datos y confiabilidad en general del servicio tuvo una percepción indiferente. Es decir, la dimensión de fiabilidad no se refleja plasmada en un buen porcentaje para satisfacer al cliente.

En relación a la capacidad de respuesta en lo que concierne a responsabilidad en la atención, información precisa, rapidez en la atención, predisposición a ayudar al cliente, entre otros, no se cumple a cabalidad y la respuesta de los cliente que ésta es regular, no le brindan una buena capacidad de respuesta.

Con respecto a la seguridad y empatía tampoco es atendida en un porcentaje alto, obteniendo una respuesta que ésta dimensión es brindada de forma buena y regular en un porcentaje mayor. En sí, no se están desarrollando de forma efectiva las dimensiones mencionadas con respecto a la satisfacción del cliente, notándose una respuesta regular en los clientes. (p.83).

2.2. Bases teóricas

Calidad de servicios

Para Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009). La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio (p, 460).

Por otro lado, Caldera, Pirela y Ortega, (2011). Definen a la calidad de servicio al cliente que consiste en satisfacer las demandas o exigencias de éste, lo que implica uno de los medios que le permite a la empresa conocer su percepción y expectativa, considerando su funcionamiento en cuanto a la tangibilidad, que implica la adecuación de sus instalaciones, ambiente, equipos, documentos, mobiliario y apariencia de empleado, (p, 6).

Pizzo, (2013). Calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Dimensiones de calidad de servicios

El modelo SERVQUAL, ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (como se citó en Daza, 2013, p. 217). Busca la medición de las expectativas y percepciones del cliente respecto a las dimensiones determinantes de la calidad del servicio, diseñadas para ser aplicadas a los servicios de cualquier tipo. Se distinguen según estos autores en 5 dimensiones:

- **Fiabilidad:** cumplimiento de las promesas, interés en la resolución de problemas, realización del servicio a la primera conclusión en el plazo prometido y ausencia de errores.
- **Capacidad de respuesta:** personal comunicativo, personal rápido, personal colaborador y personal informado.
- **Seguridad:** personal que transmite confianza, clientes seguros con su proveedor, personal amable y personal bien formado.

- **Empatía:** atención individualizada al cliente, horario conveniente, atención personalizada, preocupación por los intereses del cliente y comprensión de las necesidades del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos

Son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participen en la actividad turística, con el objetivo principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas, (Ley N° 29408, 2010). Son prestadores de servicios las siguientes actividades:

- Servicios de hospedaje.
- Servicios de agencias de viajes y turismo.
- Servicios de agencias operadoras de viajes y turismo.
- Servicios de restaurantes.
- Servicios de transporte turístico.
- Servicios de guías de turismo.
- Servicios de organización de congresos, convenciones y eventos.
- Servicios de orientadores turísticos.
- Servicios de centros de turismo termal y/o similares.
- Servicios de turismo de aventura, ecoturismo o similares.
- Servicios de juegos de casino y máquinas tragamonedas.

2.3. Definición de términos

Mypes

En el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. La cual, estuvo vigente hasta el 30 de setiembre de 2008. A partir del 01 de octubre de 2008 entro en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) son las que se encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

Definición de la Micro y Pequeña Empresa:

Señala que es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características:

- Microempresa: De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), (S/. 525, 000).
- Pequeña Empresa: De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1 700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), (S7. 5 950, 00). Según Ministerio de trabajo y Promoción de empleo, (2016).

Visitante

Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario, OMT (s.f).

Establecimientos de hospedaje

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (MINCETUR, 2015), define: Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento. Y se pueden clasificar y/o categoriza en la siguiente manera:

Tabla 2*Clasificación de establecimientos de hospedaje*

Fuente: MINCETUR – 2015.

Clase	Categoría
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart-Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Albergue	

Agencias de viajes

Persona natural o jurídica que se dedique de forma exclusiva al ejercicio de actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos, (MINCETUR, 2016). Y se clasifican de la siguiente forma:

- Minoritas
- Mayoristas
- Operador de turismo.

Restaurantes

Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local. A fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos estos se categorizan: Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor, (Decreto Supremo N° 025-2004 – MINCETUR).

Calidad

La Real Academia Española (RAE), define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. La calidad se puede definir como un conjunto de propiedades de un servicio, las cuales le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente o grupo de ellos, Plan Nacional de Calidad Turística, (CALTUR, 2008).

Matsumoto, (2014). La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa, (p. 184).

Servicios

De acuerdo a Fisher y Navarro (1994), el servicio se define como: “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”, (p. 175).

Vargas, y Aldana, (2006), consideran al servicio como un conjunto de actividades ejecutadas, cuya finalidad es otorgar a otras personas aquello que requieren o necesitan, en un momento en particular, para llevar acabo procesos de satisfacción de necesidades deseos y expectativas (p. 280).

Para Duque (2005) el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”, (p. 64).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

Acorde al planteamiento de Hernández, Fernández y otros (2014) respecto de los tipos de investigación:

El presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación que por su finalidad será aplicada, puesto que utilizando ciencia establecida y el criterio del investigador que busca obtener resultados.

Nivel de investigación

Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio. En este caso la investigación es descriptiva simple, donde se estudia la calidad de los servicios de las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto, a través de la descripción de la percepción de la calidad de servicios y sus dimensiones: Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación empleado para analizar y describir el comportamiento de la variable fue el diseño descriptivo simple representado en el siguiente esquema.

M _____ O

Dónde:

M: Es la muestra representada por los turistas que visitan el distrito de Tarapoto.

O: Observaciones y respuestas inherentes a la calidad del Servicio de las Mypes turísticas

3.3. Método de investigación

Se utilizó el método inductivo, se partió de hechos particulares con respecto a la calidad de los servicios para aterrizar a hechos generales. Además, la investigación es no experimental que corresponde a las ciencias sociales.

3.4. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 128,265 visitantes, de los cuales 124, 483 nacionales

y 3,782 extranjeros, que durante su estadía en la provincia de San Martín, específicamente en el distrito de Tarapoto hicieron uso de los servicios que brindan las micros y pequeñas empresas tales como: establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes (DIRCETUR, 2016).

Unidad de análisis

Como unidad de análisis tenemos a visitantes que hacen uso de los servicios de las Mypes turísticas y son los que tienen que calificar los servicios que perciben.

Muestra

Para encontrar el tamaño de la muestra se tuvo en cuenta el tamaño total de la población. Para el cálculo se consideró, de manera secuencial, el porcentaje de éxito, el porcentaje de fracaso, el nivel de confianza el mismo que determina el indicador z de distribución normal, el nivel de error permisible, el porcentaje estimado de la muestra, el tamaño de la población y al final el tamaño de la muestra:

Porcentaje de éxito (p): La investigación, considera un 50% de probabilidad.

Porcentaje de fracaso (q): Se considera un 50% de probabilidad.

Nivel de confianza (z): El nivel de confianza establecido es del 95%. Para este grado de confianza corresponde un valor de z igual a 1.96 obtenido de una tabla de distribución normal.

Nivel de error permisible (e): Este error ha sido definido con un margen del 5%.

Porcentaje de la muestra (n%).

Tamaño de la muestra n%:

El tamaño de la muestra o el número de visitantes y Mypes turísticas a encuestar se calculará en la fórmula siguiente:

$$N = \text{Población objetiva} = 128,265$$

$$n_{\%} = \frac{Nz^2(p \times q)}{E^2N + z^2p \times q}$$

$$n_{\%} = \frac{128,265 \times 1,96^2(0.5 \times 0.5)}{0.05^2 \times 128,265 + 1,96^2(0.5 \times 0.5)}$$

$$n_{\%} = \frac{128,265(3.8416)(0.25)}{0.0025 \times 128,265 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n_{\%} = \frac{123,185.706}{321.6229}$$

$$n_{\%} = 383$$

Tamaño de la muestra (n):

El tamaño de la muestra se encontró reemplazando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n_{\%}}{1 + \frac{(n_{\%} - 1)}{N}}$$

$$n = \frac{383}{1 + \frac{(383 - 1)}{128,265}}$$

$$n = \frac{383}{1 + \frac{(382)}{128,265}}$$

$$n = \frac{49,125,495}{128,647}$$

$$n = 382$$

- El total de encuestas dirigidas a visitantes a la ciudad de Tarapoto es de 382.
- El tipo de muestra aplicado es el muestreo estratificado y proporcional.
- Para aplicar el tamaño de cada estrato se aplicó la fórmula del reparto proporcional simple.

Tabla 3

Estratos de amplitud de muestra de Mypes en el distrito de Tarapoto.

Fuente: DIRCETUR, 2016.

Mypes Turísticas	Distribución	(ni / N) % hi%	Distribución por
	Por estratos Fi		estratos de la muestra
Restaurantes	276	54.12%	207
Establecimientos de hospedaje	156	30.59%	117
Agencias de viajes	78	15.29%	58
TOTAL	N = 510	100%	382

A nivel de Micro y pequeñas empresas turísticas, la sub población de Agencias de viaje es de 78 y representa el 15.29% de la población, por lo tanto, su amplitud en la muestra es de 58 encuestas; los restaurantes constituyen una sub población de 276 Mypes y representa el 54.12% de la población, por lo tanto su amplitud en la muestra es de 207 encuestas; a nivel de Mypes como establecimientos de hospedaje la sub población es de 156 que representa al 30.59% de la población y por lo tanto su amplitud es de 117 encuestas.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas. Se empleó la técnica de la encuesta, aplicado a los visitantes que hicieron uso del servicio de las Mypes turísticas como: establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viaje.

Instrumentos. El instrumento utilizado fue el cuestionario, que se define como el “documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”. En éste caso recoge la información de la opinión de los visitantes que hicieron uso de los servicios de las Mypes turísticas y como percibieron dichos servicios. Ha sido elaborado por las autoras y validado mediante 10 encuestas pilotos aplicadas con anterioridad. Su estructura comprende 20 ítems distribuidos según las dimensiones e indicadores, cada uno de los cuales permite estimar tres posibilidades de respuesta. Malo, regular y bueno.

Escala tipo Likert. Este es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Dentro de los aspectos constitutivos de la escala tipo ordinal, es importante resaltar los índices, las alternativas o puntos, que corresponden a las opciones de respuesta de acuerdo al instrumento seleccionado (Málave, 2007). En este caso se asigna peso a cada resultado, lo cual permite una ponderación final por cada indicador direccionando a una interpretación como conclusión.

Tabla 4*Dimensiones e indicadores de Calidad de servicios*

Dimensiones	Indicadores e ítems	Escala Likert
Fiabilidad	Del 1 al 4	
Capacidad de respuesta	Del 5 al 8	Malo
Seguridad	Del 9 al 12	Regular
Empatía	Del 13 al 16	Bueno
Elementos tangibles	Del 17 al 20	

Fuente: Elaboración propia, 2016.**3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el ordenamiento, presentación y procesamiento de la información recolectada se utilizó el Programa Microsoft Excel y para analizar la información se empleó técnicas estadísticas descriptivas, como la tabla de frecuencias absolutas y el porcentaje fundamentalmente; así como también, se utilizó la media y desviación estándar.

Para el ordenamiento y presentación de la información, se empleó tablas y gráficos de barras. Los resultados se organizaron en función de los objetivos y las dimensiones e indicadores de la variable e instrumentos, con su respectivo análisis e interpretación; combinando las respuestas del cuestionario y la apreciación crítica de las investigadoras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Los datos recolectados sobre la variable calidad de servicios de las Mypes turísticas, se ha realizado mediante un cuestionario cuyo máximo puntaje es de 60 puntos, dirigido a los visitantes nacionales y extranjeros que durante su estadía en la provincia de San Martín, específicamente en el distrito de Tarapoto hicieron uso de los servicios que brindan las Mypes tales como: establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes, con el propósito de conocer sus opiniones respecto a las dimensiones de la calidad de los servicios como: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.

En tal sentido, en la tabla 1 (Ver anexos) y 02 se presentan los puntajes parciales y totales asignados por cada encuestado; así como, las medidas estadísticas descriptivas que explican el comportamiento de dicha variable; obteniéndose una media de 37.93 puntos con una desviación de 7.60 desviaciones respecto a la media; esto indica que las puntuaciones mantienen cierta homogeneidad entre sí. De igual modo, se obtuvo una media de 6.84 puntos respecto a la fiabilidad con 1.54 desviaciones respecto a la media, es decir, con una bajísima dispersión en sus puntuaciones. Se obtuvo una media de 7.46 puntos, respecto a la capacidad de respuesta con 1.72 desviaciones respecto a la media, es decir, con una baja dispersión en sus puntuaciones. Equivalentemente se obtuvo una media de 7.95 con respecto a la seguridad, con 2.2 desviaciones respecto a la media, es decir, con una alta dispersión en sus puntuaciones. Igualmente, se obtuvo una media de 7.92 puntos respecto a la empatía con una media de 1,97 desviaciones respecto a la media, es decir, con una baja dispersión en sus puntuaciones. Así mismo, se obtuvo una media de 7.77 puntos respecto a elementos tangibles con una media de 2,02 desviaciones respecto a la media, es decir, con una alta dispersión en sus puntuaciones.

Tabla 5

Medidas estadísticas descriptivas sobre la calidad de los servicios de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

Variables y dimensiones	Media	Desviación Estándar	Muestra
Fiabilidad	6.84	1.54	382
Capacidad de respuesta	7.46	1.72	382
Seguridad	7.95	2.22	382
Empatía	7.92	1.97	382
Elementos tangibles	7.77	2.09	382
Calidad de servicios de las Mypes	37.93	7.60	382

Fuente. Procesamiento de datos, a partir de la información de la tabla 01

En consecuencia, la tabla 6 y gráfico 01 presenta la cantidad y porcentaje de opiniones de los visitantes, observándose, que el 53% de los encuestados (201) manifiestan que los servicios que brindan las Mypes turísticas son *buenos*, cuyas puntuaciones se ubican entre 45 y 60 puntos, un 32% de visitantes (123) considera que la calidad de los servicios son *regulares*, con puntajes que oscilan entre 25 y 40 puntos respectivamente, y sólo un 15% de los encuestados (58) menciona que los servicios son *malos*.

Tabla 6

Calidad de los servicios de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	(45 - 60)	201	53
Regular	(25 - 40)	123	32
Malo	(5 - 20)	58	15
TOTAL		382	100

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

Sin embargo, se encontraron opiniones con respecto a la dimensión de fiabilidad y en relación a su indicador de formalidad en la atención y expectativas respecto al servicio adquirido tienen una aceptación de 26% y en lo que concierne a habilidades en atención en tiempo requerido y políticas de la empresa para brindar servicios de calidad representan a

un 24% de aceptación por parte de los turistas. En conclusión se puede apreciar que aún falta potenciar para que en su mayoría sean excelentes y supere el 53% de los resultados de aceptación como se muestra en la tabla 6 y gráfico 01.

Capacidad de respuesta, los resultados con respecto a esta dimensión en relación a sus indicadores se encontró que la rapidez en la atención representa un 27% de aceptación, la eficiencia en la atención e información oportuna está en un 24% respectivamente y la capacidad de respuesta representa un 25%. Todos éstos indicadores en su mayoría son considerados buenos y con un porcentaje regular como se puede observar en los resultados de la tabla 06 y gráfico 01.

Con respecto a la seguridad muchas veces el visitante es un poco desconfiado, y esta desconfianza muchas veces es transmitida por los mismos trabajadores su falta de pleno conocimiento sobre los servicios que ofrece representada por un 24% y por ende la confianza por los servicios que ofrecen las Mypes que obtuvo un 23% hace que el visitante sienta esta insatisfacción e inseguridad. Sin embargo, la discreción en la información personal así como la seguridad de dejar sus pertenencias en las Mypes, tienen un porcentaje positivo. Esta dimensión tiene una buena percepción por parte de los encuestados de 53% tal como se puede apreciar en la tabla 06 y gráfico 01.

En el caso de la dimensión de empatía, en lo que concierne a atención personalizada y disposición en la atención al cliente obtuvieron un porcentaje de 24% respectivamente, por lo que se asume que falta potenciar estos indicadores muchas veces se observa que los clientes pagan una comisión al trabajador para recibir esta atención de manera especial, lo cual no se debería dar ya que; es obligación de los trabajadores brindar un buen servicio. A diferencia de la cortesía que está representada en un 27% y buen trato con un 25%, los cuales resaltan debido a que los trabajadores ponen más énfasis en desarrollar estos indicadores a través de sus habilidades.

Y finalmente, el indicador de elementos tangibles en relación a instalaciones físicas representa un 27% de los encuestados, en consecuencia el nivel de equipamiento es aceptable con un 25%, pues estos dos indicadores van de la mano en las Mypes turísticas para contar con un ambiente acogedor para los visitantes. Sin embargo, los equipos y materiales hasta la presentación del personal que está representado por un porcentaje del 22%, hacen que esta dimensión aun tenga deficiencias que tienen que ser corregidas de manera inmediata, ya que hoy en día estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías y estar bien identificado con las Mypes hace que este sea reconocido y muy recomendado por los

mismos visitantes quienes son los encargados de calificarnos de prestar un excelente servicio y ser reconocido.

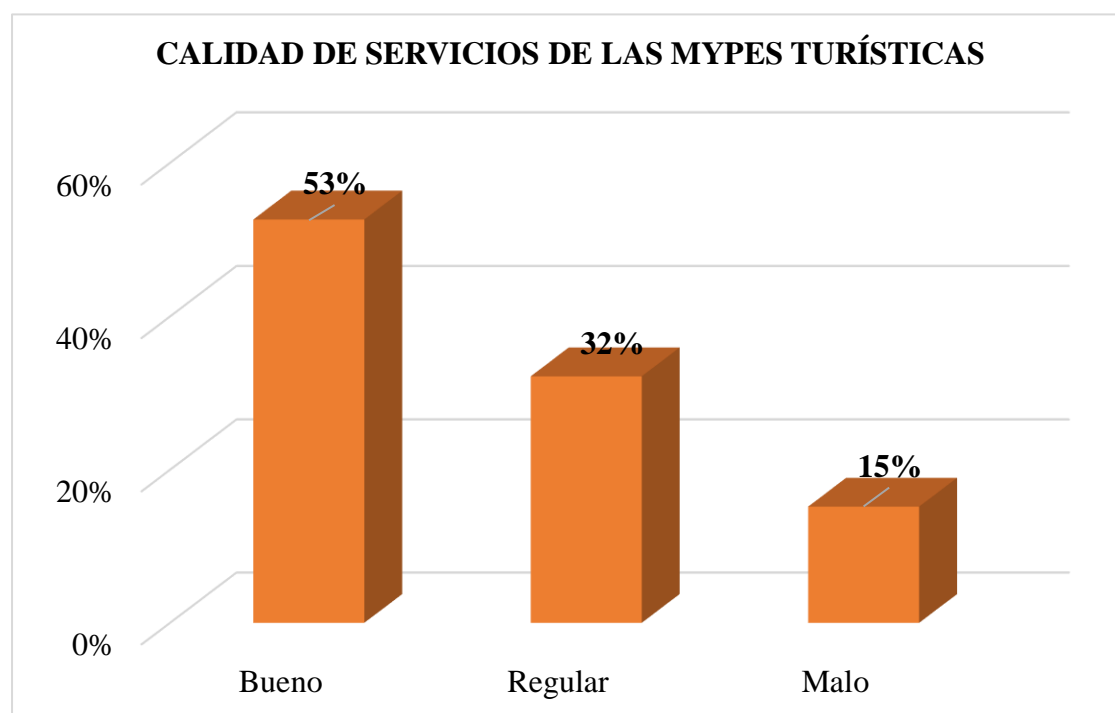


Gráfico 1: Calidad de los servicios de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín. (**Fuente:** Elaboración propia, a partir de los datos presentados en la tabla 6.)

Tabla 7

Percepción del visitante con respecto a la fiabilidad de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	(9 - 12)	189	50
Regular	(5 - 8)	161	42
Malo	(1 - 4)	32	8
TOTAL		382	100

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

Con respecto al objetivo específico N° 01, en la tabla 7 y el gráfico 2 se presentan la cantidad y porcentaje de los visitantes encuestados, quienes mencionan la percepción del visitante con respecto a la *fiabilidad* en lo que concierne la formalidad en la atención, habilidades para desempeñar el servicio prometido en tiempo requerido por el cliente y políticas para

brindar un buen servicio que forman parte de la dimensión de fiabilidad como una de las dimensiones de la calidad de servicios que brindan las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín; distinguiéndose, que el 50% de los visitantes (189) consideran que la fiabilidad como elemento de la calidad de los servicios es considerada como *bueno*, con puntajes que oscilan entre 9 y 12 puntos, un 42% de los visitantes (161) califica a estas funciones como *regular*, con puntajes que fluctúan entre 5 y 8 puntos respectivamente; y sólo un 8% de los visitantes (32) menciona que la fiabilidad de los servicios es *mala*.

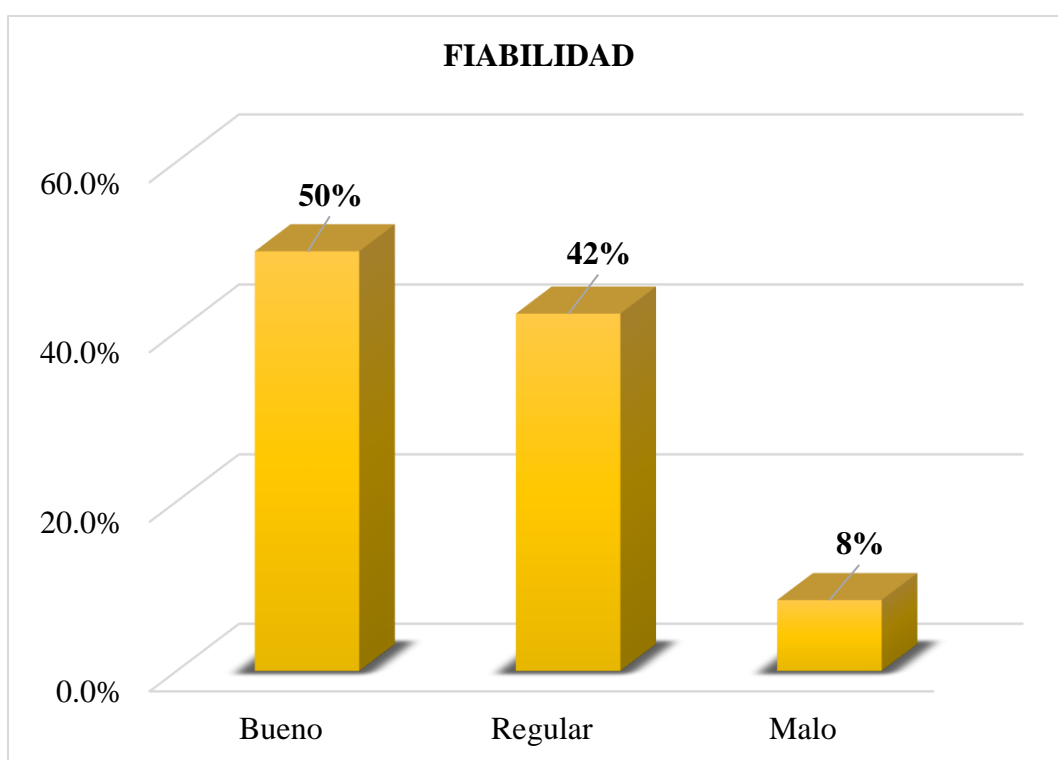


Gráfico 2: Percepción del visitante con respecto a la fiabilidad de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín. (Fuente. Elaboración propia, a partir de los datos presentados en la tabla 8).

Tabla 8

Indicadores de la dimensión de fiabilidad de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

Dimensiones	Indicadores	Escala			Cantidad	Porcentaje
		Bueno	Regular	Malo		
Fiabilidad	Formalidad en la atención	49	42	10	101	26%
	Habilidades de atención en el tiempo requerido	44	40	7	91	24%
	Políticas de las empresas para brindar servicio de calidad.	47	38	6	91	24%
	Expectativas respecto de los servicios adquiridos.	49	41	9	99	26%
	TOTAL	189	161	32	382	100%

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

Por lo tanto, existe una percepción de la dimensión fiabilidad y sus indicadores de **buena con tendencia a regular**; lo que según datos obtenidos se manifiesta que la formalidad en la atención y las expectativas respecto al servicio adquirido tienen un 26% respectivamente de aceptación de acuerdo al servicio adquirido en las Mypes. Mientras que las habilidades para responder en el tiempo prometido los servicios y las políticas para brindar un buen servicio de las Mypes con un 24%, están siendo desarrolladas de manera no tan oportunas. Lo que se supone que las Mypes no cumplen con estos indicadores o simplemente no dan a conocer a sus clientes en el caso de políticas de las empresas para brindar un buen servicio. En consecuencia, hace falta potenciar estos indicadores para no seguir obteniendo calificativos regulares, sino buenos en su mayoría y contar como resultado visitantes satisfechos con los diferentes servicios adquiridos de la Mypes turísticas.

Tabla 9

Percepción del visitante con respecto al nivel de Capacidad de respuesta de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	(9 - 12)	196	51
Regular	(5 - 8)	159	42
Malo	(1 - 4)	27	7
	TOTAL	382	100

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

En relación al objetivo N° 02, referido al nivel de capacidad de respuesta, en la tabla 9 y gráfico 03 se presentan la cantidad y porcentaje de opiniones de los visitantes; quienes consideran que el nivel de capacidad de respuesta que brindan las Mypes turísticas es *bueno*, con puntajes que oscilan entre 9 y 12 puntos, expresado por el 51% de los encuestados (196), mientras que un 42% de visitantes (159) considera que dicho servicio es *regular*, con puntuaciones que se ubican entre 5 y 8 puntos respectivamente y, sólo un 7% mencionan que el servicio recibido es *malo*.

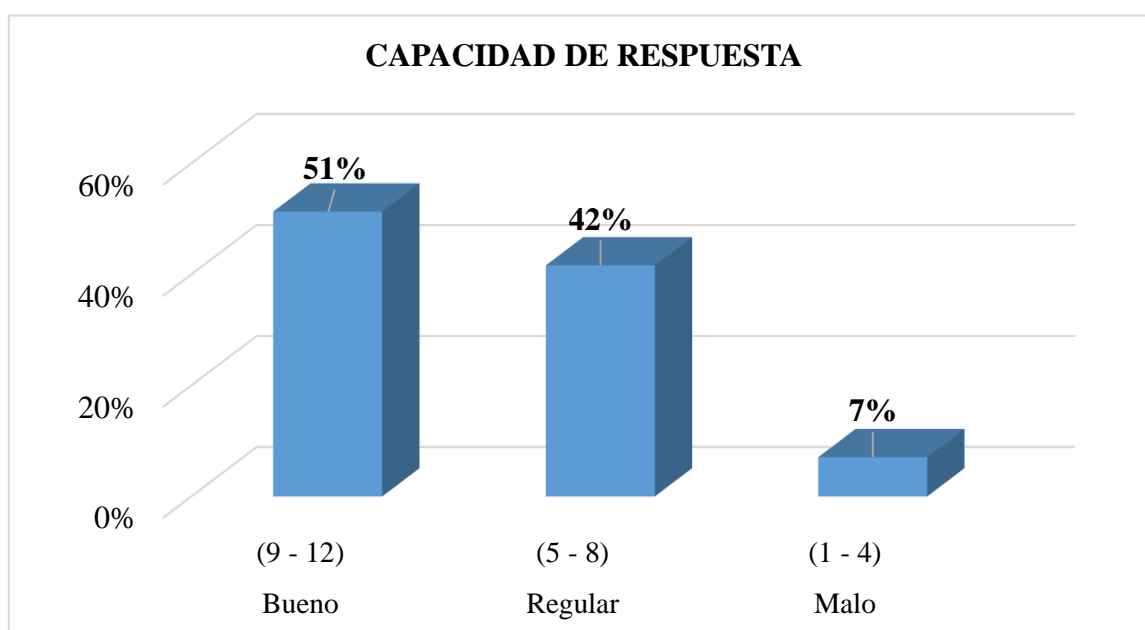


Gráfico 3: Percepción del visitante con respecto al nivel de Capacidad de respuesta de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín. (Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos presentados en la tabla 9).

Tabla 10

Indicadores de la dimensión del nivel de Capacidad de respuesta de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

Dimensiones	Indicadores	Escala			Cantidad	Porcentaje
		Bueno	Regular	Malo		
Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	55	41	8	104	27%
	Eficiencia en la atención	44	40	6	90	24%
	Capacidad de respuesta en la atención	51	40	6	97	25%
	Información oportuna de los servicios ofrecidos	46	38	7	91	24%
	TOTAL	196	159	27	382	100%

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

En efecto, la percepción con respecto al nivel de capacidad de respuesta que brindan las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016, es considerado como **buena con tendencia a regular**; en éste componente que el 27% de visitantes califican que el indicador de rapidez en la atención se destaca en comparación al resto. Pues, no sucede lo mismo con la eficiencia en la atención del cliente e información oportuna con un 24% respectivamente ya que generalmente existen quejas al respecto; y en consecuencia, la capacidad de respuesta refleja solo un 25%, cuando es un indicador que debe ser calificado de manera positiva.

Tabla 11

Percepción del visitante con respecto al nivel de empatía que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	(9 - 12)	211	55
Regular	(5 - 8)	141	37
Malo	(1 - 4)	30	8
	TOTAL	382	100

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

Con respecto al objetivo N° 03, referido la percepción del nivel de empatía, en la tabla 10 y gráfico 4 se aprecia la cantidad y porcentaje de opiniones respecto al nivel de empatía; notándose que el 55% de los encuestados (211) consideran que la empatía que brindan las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto es **buena**, con puntuaciones que oscilan entre 9 y 12 puntos, un 37% (141) afirma que la empatía que brindan las Mypes turísticas son **regulares** con puntuaciones que oscilan entre 5 y 8 respectivamente y sólo un 8% (19) afirma que la empatía en las Mypes turísticas es **mala**.

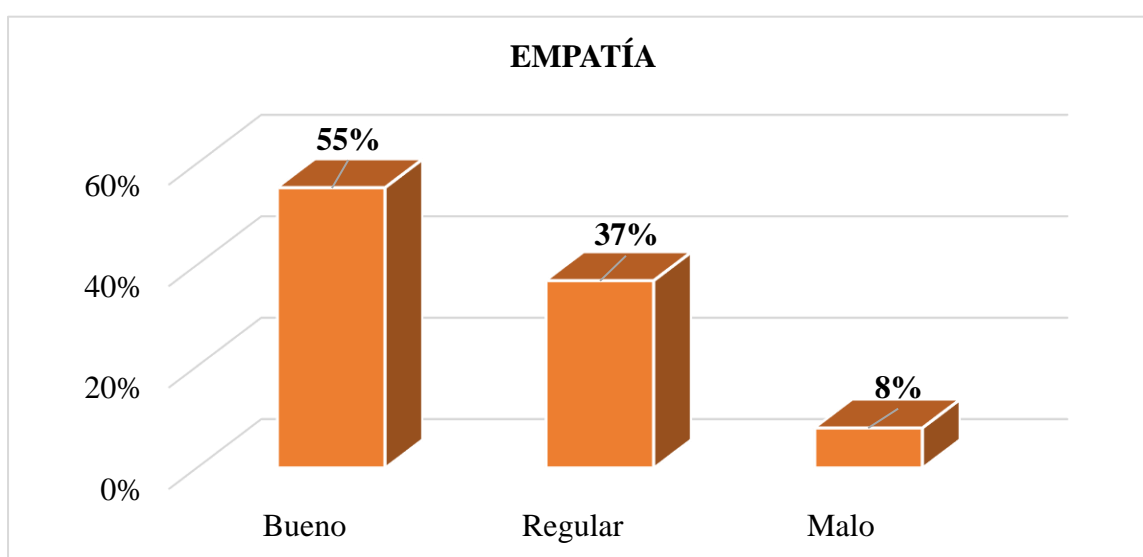


Gráfico 4: Percepción del visitante con respecto al nivel de empatía que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín. (Fuente: *Elaboración propia, a partir de los datos presentados en la tabla 11*).

Tabla 12

Indicadores de la dimensión del nivel de empatía de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

Dimensiones	Indicadores	Escala			Cantidad	Porcentaje
		Bueno	Regular	Malo		
Empatía	Cortesía por parte de los trabajadores	56	37	10	103	27%
	Atención personalizada al cliente	51	34	6	91	24%
	Buen trato al cliente	52	37	7	96	25%
	Disposición y voluntad en la atención al cliente.	52	33	7	92	24%
	TOTAL	211	141	30	382	100%

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

En efecto, la percepción en el nivel de empatía que brindan las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016, es considerado como **bueno**; en éste indicador se tiene que la cortesía de los trabajadores para atender a los visitantes obtuvo un porcentaje de 27% a la par el con buen trato con un 25%. Muchas veces la empatía no es practicada en un 100% debido a la escasa motivación que tienen los colaboradores de las Mypes por parte de los empleadores, esto repercute de gran manera en que éstos no sientan como suyos los problemas que pueda tener el visitante causando insatisfacción con referencia al servicio recibido. Tal es el caso, de los indicadores de disposición y voluntad como en atención personalizada que solo alcanzaron calificativos de un 24% respectivamente, que muchas veces se observa que los visitantes remuneran como motivación a los empleados para recibir esa atención un poco más especial.

Tabla 13

Percepción de la seguridad que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	(9 - 12)	222	58
Regular	(5 - 8)	126	33
Malo	(1 - 4)	34	9
	TOTAL	382	100

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

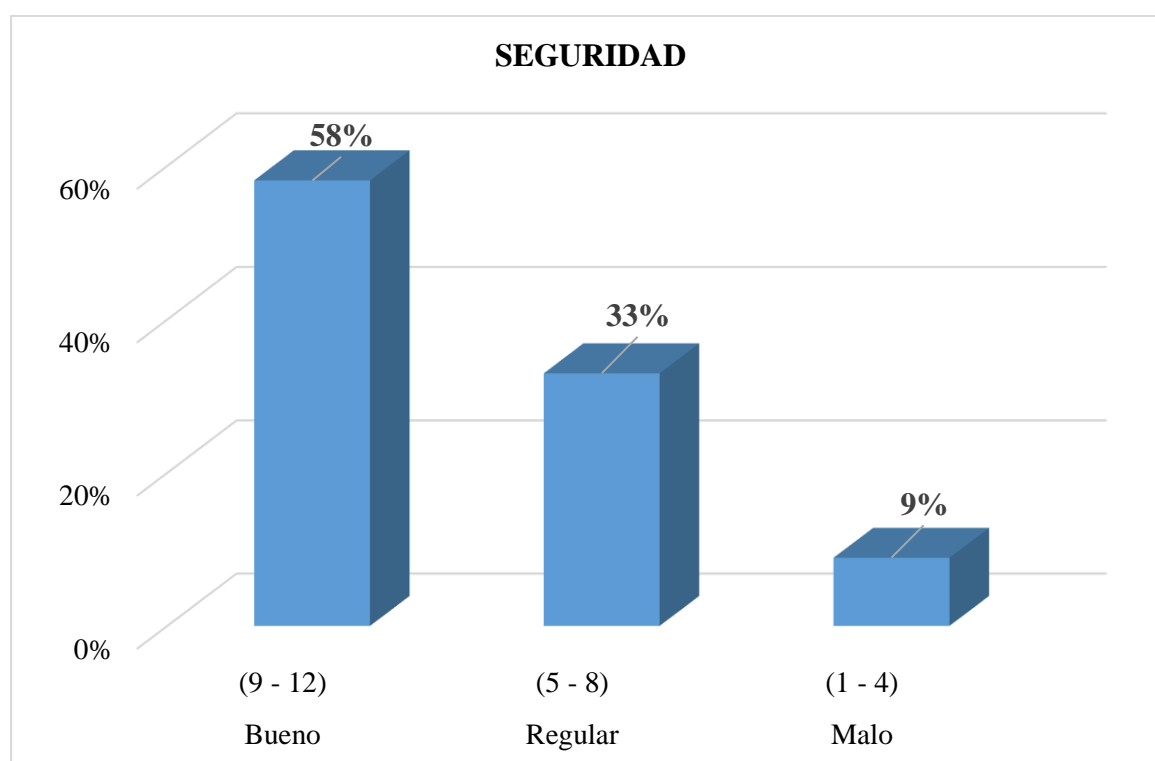


Gráfico 5: Nivel de Seguridad de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

(Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos presentados en la tabla 13).

Tabla 14

Indicadores de la dimensión del nivel de seguridad de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

Dimensiones	Indicadores	Escala			Cantidad	Porcentaje
		Bueno	Regular	Malo		
Seguridad	Nivel de conocimiento de los servicios ofrecidos	53	29	9	91	24%
	Confianza transmitida a los clientes	49	27	10	86	23%
	Discreción en la información	62	35	9	106	28%
	Seguridad de pertenencias del cliente	58	32	9	99	26%
	TOTAL	222	123	37	382	100%

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

En efecto, el nivel de seguridad que brindan las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016, es considerado como **bueno**; en esta dimensión los visitantes que hicieron uso de los servicios de las Mypes turísticas, percibieron que el indicador de la discreción con respecto a su información personal que ofrece la empresa obtuvo calificativos positivos 28%, al igual que la seguridad con un 26% , lo cual supone que los visitantes confían en ponerse a disposición de las Mypes con respecto a sus datos personales, asimismo como sus pertenencias físicas. Sin embargo, es importante que las Mypes no descuiden y sigan implementado estrategias que permitan continuar manteniendo un porcentaje alto en cuanto a la seguridad, esa confianza esperada por el visitante quienes calificaron con un 23% y el pleno conocimiento del personal con respecto a los servicios que ofrece obtuvo un 24% que son indicadores imprescindibles para lograr un excelente servicio.

Tabla 15

Elementos tangibles de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	(9 - 12)	209	55
Regular	(5 - 8)	136	36
Malo	(1 - 4)	37	9
	TOTAL	382	100

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

Con respecto al objetivo N° 05, referido a la percepción de los visitantes con respecto a los elementos tangibles, en la tabla 12 y gráfico 6 se aprecia la cantidad y porcentaje de opiniones; notándose que el 55% de los encuestados (209) consideran que los elementos tangibles que tienen las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto es *buena*, con puntuaciones que oscilan entre 9 y 12 puntos, un 36% (136), considera que los servicios a nivel de elementos tangibles son *regulares* y sólo un 9% afirma que los elementos tangibles con los que cuentan las Mypes turísticas son *malos*.

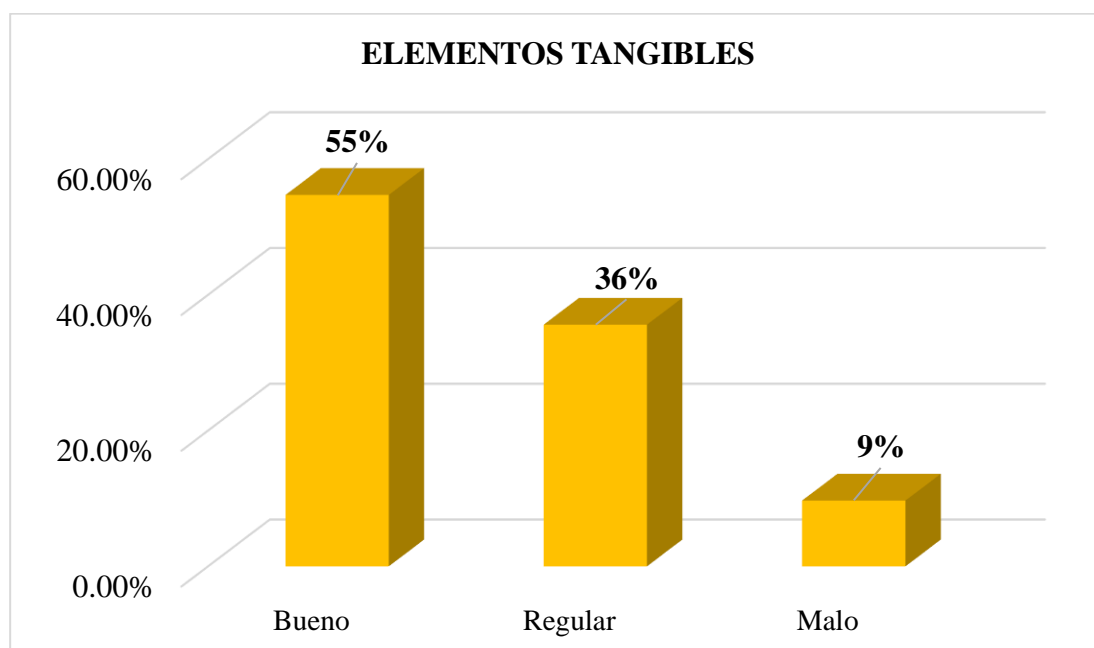


Gráfico 6: Elementos tangibles de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín. (Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos presentados en la tabla 15).

Tabla 16

Indicadores de la dimensión de elementos tangibles de las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

Dimensiones	Indicadores	Escala			Cantidad	Porcentaje
		Bueno	Regular	Malo		
Elementos tangibles	Nivel de equipamiento de las empresas	55	35	9	99	26%
	Instalaciones físicas	57	36	11	104	27%
	Equipos y materiales de comunicación en la empresa	50	34	10	94	25%
	Presentación del personal	47	31	7	85	22%
	TOTAL	209	136	37	382	100%

Fuente. Datos obtenidos y organizados a partir de la tabla 1, referido a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicados a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.

Como se observa, los elementos tangibles que tienen las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016, es considerado como *bueno y regular*; en ésta dimensión se tiene a los indicadores de equipamiento que tiene un 26% de aprobación por parte del visitante, y un 27% de instalaciones físicas de las Mypes turísticas de Tarapoto lo cual supone que cuentan un buen espacio y ambiente adecuado, pero falta trabajar para ser excelente, ya que muchas veces el personal no está uniformado y se ve reflejado en un 22% según las calificaciones de los visitantes que hicieron uso de los servicios, incluso las condiciones en que brindan los servicios y la implementación de tecnologías nuevas no son las adecuadas, para ello los empresarios deben invertir para mejorar en la dimensión elementos tangibles.

4.2. Discusión de resultados

Después de haber procesado y analizado los resultados entorno a las medidas estadísticas para cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios y sus respectivos indicadores en las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto de la provincia de San Martín, corresponde argumentar los resultados obtenidos con los antecedentes de la presente investigación y las principales teorías que sustentan las variables.

En el **análisis a nivel descriptivo** señalada en la tabla 6 y gráfico 01 presenta la cantidad y porcentaje de opiniones de los visitantes con respecto a la calidad de servicios, observándose, que el 53% de los encuestados (201) manifiestan que los servicios que brindan las Mypes turísticas son *buenos*, un 32% de visitantes considera que la calidad de los servicios son *regulares*, y sólo un 15% de los encuestados menciona que los servicios son *malos*. Sin embargo, con relación a sus indicadores de cada dimensión aún existen deficiencias. Pues se encontró que las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, cuentan con calificaciones de *bueno con tendencia a regular*, la diferencia entre estas escalas según la percepción del visitante quienes hicieron uso de los diferentes servicios que ofrecen estas Mypes son cortas. Lo cual, se asume que hace falta incrementar estrategias que contribuyan a promover la calidad de los servicios por partes de los dueños y en consecuencias de sus trabajadores. Quienes son pieza fundamental en estas Mypes, pues son estos quienes tienen el contacto directo con los visitantes y es necesario que estos estén en las condiciones adecuadas para desarrollar sus labores, ya sea mediante constantes capacitaciones y motivaciones por parte de sus empleadores. Por lo que, los indicadores de las dimensiones demuestran que no están siendo desarrollados, en comparación de las demás dimensiones de la calidad de servicio.

Se podría asumir, que las Mypes debido a su pequeña dimensión muchas veces ya sean por factores de financiación e inversión no se encuentran a la vanguardia de la implementación de nuevas tecnologías, que hoy en día son un factor importante para la comodidad de los visitantes. Asimismo, pasa con las condiciones de infraestructura, pues la MINCETUR establece reglamentos de construcción, que muchas veces estas no cumplen.

En consecuencia, la calidad de servicios es el resultado de una sucesión de actos que interrelacionan al cliente y empresa; para ello es importante el soporte del personal para satisfacer al cliente. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (como se citó en Daza, 2013, p. 217), establece cinco dimensiones de calidad de servicios (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles). Y hace énfasis en que la articulación

de éstos elementos hará que haya una buena calidad de servicios de las Mypes turísticas y llegando de una forma eficiente y eficaz al cliente. Sin embargo, con relación a los resultados obtenidos en el presente estudio se muestra que en la ciudad de Tarapoto la articulación de las dimensiones de la calidad de los servicios no siempre conlleva a que habrá una buena atención y por ende calidad. Se encontró que solo un 21% separa las calificaciones de buena a regular, según los visitantes quienes juzgaron los servicios adquiridos por las diferentes Mypes turísticas en la ciudad. Los indicadores que obtuvieron mayores calificaciones según las dimensiones fueron; en cuanto a seguridad con un 58%, con relación al indicador de discreción de la información del visitante con un 28%, tiene el mayor porcentaje de bueno a diferencia de los demás indicadores en comparación a las otras dimensiones. Pues aquí se refleja la buena labor que brinda el personal al visitante.

Por otro lado, en los elementos tangibles mencionando específicamente el indicador de uniformidad del personal no es bien tomado por los visitantes. Puesto que solo un 22% tienen adecuada presentación, aun siendo esta la carta de principal de las Mypes y el primer contacto con el que el visitante interactúa, se debe mejorar para generar mayor satisfacción no solo por la discreción sino también porque un personal bien presentado genera confianza, con una buena aplicación de estos y el resto de indicadores se puede lograr la eficiencia y la eficacia en las Mypes turísticas.

En éste marco, Mauriola, en su trabajo de investigación de tesis titulada “Análisis de la calidad del servicio de empresas turísticas y la satisfacción del cliente para diseñar una propuesta de mejora. Caso: Canchaque, Huancabamba”, concluye que no siempre se desarrolla una buena calidad del servicio en sus dimensiones, obteniéndose una respuesta regular en los clientes.

Es decir, con respecto a la fiabilidad en lo que concierne al cumplimiento del servicio prometido en el tiempo requerido, solución de problemas, y confiabilidad en general del servicio tuvo una percepción indiferente. Lo mismo ocurre con la dimensión de capacidad de respuesta en lo que concierne a responsabilidad en la atención, información precisa, rapidez en la atención, predisposición a ayudar al cliente, entre otros, no se cumple a cabalidad y la respuesta de los cliente frente a ésta es regular. De igual manera, la seguridad y empatía tampoco es atendida en un porcentaje alto, obteniendo una respuesta que ésta dimensión es brindada de forma buena y regular en un porcentaje mayor.

En efecto, según el estudio de Mauriola y en relación al presente estudio se puede observar que a pesar de la aplicación de las dimensiones de calidad de los servicios y sus indicadores en las Mypes no siempre se obtiene resultados positivos por los visitantes, ya sea que algunas dimensiones y sobre todo los indicadores unos son más desarrollados que otras. Tales son los casos de los indicadores de presentación del personal (22%) en la dimensión de elementos tangibles, confianza transmitida (23%) indicador de seguridad, ejemplos claros por mencionar a lo largo de las encuestas aplicadas a los visitantes quienes calificaron a estos indicadores con los porcentajes más bajos, pues se asume que según la Mype donde hicieron uso de los servicios tuvieron estas deficiencias que rápidamente fueron vistas y calificadas de manera negativa. Y en consecuencia, las calificaciones de los clientes frente al servicio recibido tienen tendencia a calificaciones de regular.

Por su parte, Benítez J., en su trabajo de investigación de tesis titulada “La calidad del servicio en el sector hotelero”, llevada a cabo en la Universidad Las Palmas de Gran Canaria, concluye que las empresas para brindar un servicio, deben tener en cuenta la percepción que desarrollan los clientes y esto va más allá de aspectos técnicos que la empresa pueda adoptar. Es necesario hacer una evaluación a los clientes, escuchando su voz periódicamente con respecto a los servicios que reciben. De ésta manera, las empresas turísticas pueden establecer acciones rápidas, como el diseñando estrategias que permitan responder de forma efectiva la demanda de los clientes.

En tanto en el estudio los resultados demuestran que la expectativa del visitante no es cubierta en su totalidad puesto que la fiabilidad en la Mype es buena, pero con una tendencia a regular. Se debe poner más atención en indicadores como: habilidades del personal para brindar una mejor atención, dar a conocer a los visitantes cuales son las políticas de su Mype orientadas a dar un servicio de calidad, para que así estos estén informados y sientan que más que una necesidad ellos tienen derechos a que los servicios que adquieren deben ser de calidad y sobre todo tener eficiencia en la atención. La presentación del personal, la información oportuna, confianza transmitida, atención personalizada y disposición del personal, son solo algunos indicadores a poner más en práctica, buscar estrategias que permitan alcanzar el máximo potencial de su desarrollo hará que las expectativas de los visitantes sea más que placentera y efectiva según el presente el autor y estudio.

La percepción que desarrolla los clientes antes y después de haber adquirido un servicio no son las mismas, por ello Benitez en su estudio hace énfasis en la evaluación periódica a estos, para que los empresarios y sus trabajadores conozcan más a fondo sobre sus

necesidades a través del proceso de las dimensiones de calidad de los servicios. Además, menciona que tienen más implicaciones que la simple aplicación de aspectos técnicos de cómo proveer dicho servicio.

En consecuencia, los visitantes que adquirieron los servicios de las Mypes que en relación a las dimensiones en la cuales se pueden emplear técnicas o estrategias, para brindar un buen servicio no siempre inciden de manera directa en su satisfacción. Es decir, según el resultado obtenido en el presente estudio la dimensión de elementos tangibles obtuvo un 36% en calificativo regular según los visitantes, es un claro ejemplo, pues una Mype con aspectos físicos que cumplan con estándares de construcción adecuadas, equipos y materiales de comunicación a la vanguardia de las nuevas tecnologías en el mercado hacen que los servicios adquiridos sean mejores.

Requena M., y Serrano G., en su trabajo de investigación de tesis titulada “Calidad de servicios desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento”, llevada a cabo en la Universidad Católica Andrés Bello - Caracas, menciona que es necesario que las empresas realicen un diagnóstico con la finalidad de averiguar lo que las empresas creen, que valoran los clientes, dentro de las dimensiones de Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta o diligencia, seguridad y empatía. Donde los resultados obtenidos arrojaron que la calidad prestada en el servicio es buena más no excelente. Tiene una gran similitud a los resultados obtenidos en la investigación que aquí se presenta, pues se obtuvo calificativos buenos a lo largo del presente estudio, en cuanto a las dimensiones de calidad de servicios que tienen tendencia a ser regulares se debe a la poca aplicación de los indicadores al momento de brindar sus servicios, como en el caso de la capacidad de respuesta, la mitad más uno en porcentaje indican que la rapidez en la atención, la eficiencia, la capacidad de respuesta y la información oportuna son buenas pero tiene una tendencia a regular y se debe trabajar oportunamente para mejorar este indicador, lo mismo sucede con la fiabilidad y sus indicadores la mitad en porcentaje se indica como bueno teniendo la necesidad de enfatizar en ello y proponer mejoras para llegar al mayor porcentaje y tener un servicio de calidad en las Mypes.

Además Benavides C., en su trabajo de investigación de tesis titulada “Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz”, llevada a cabo en la Universidad de Málaga, concluye que la creación de valor juega un papel importante en la calidad de los servicios incrementándose así la competitividad, y garantizando la supervivencia y sostenibilidad de éstas empresas en el tiempo. Para ello, el factor humano es una variable importante para la

satisfacción del cliente, a esto suma el mejoramiento de capacidades del personal como implicaciones de gestión.

Es muy importante una buena interacción del personal a través de la calidad del servicio que brinda al cliente, no sólo es de preocupación la cantidad si no la calidad con que se brindan los servicios para así tener recomendaciones y el cliente vuelva hacer uso de los servicios recibidos, es decir se debe mejorar en los indicadores que tienen relación directa con los clientes, según los resultados obtenidos en la presente investigación tal es el caso de: **la** presentación del personal, en toda Mype el trabajador es la primera imagen, el primer contacto con el que interactúa un visitante y cada trabajador debe estar debidamente uniformado e identificado con su empresa. Este indicador debe ir acompañado de la cortesía con que se debe atender, transmitir esa confianza a través del pleno conocimiento e información oportuna de los servicios que ofrece la Mype, son factores que se debe aplicar de forma correcta e implementar de manera gradual para no perjudicar la estabilidad de la empresa y de esa manera mejorar los servicios que brindan las Mypes turísticas, lo cual se está de acuerdo, con el aporte que menciona el autor en su estudio realizado.

Por último, tomar en cuenta los 5 dimensiones y cada una con sus indicadores ayudará a brindar un servicio de calidad que es lo esperado por este estudio y así contribuir con mejorar la calidad de los servicio de las Mypes turísticas en el Distrito de Tarapoto

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

❖ Conclusiones

- **La calidad de los servicios en las Mypes turísticas** del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín, son consideradas *buenos y regulares* por los visitantes nacionales y extranjeros que hicieron uso de los servicios de las Mypes turísticas en la ciudad de Tarapoto. En un marco general, la calidad de servicios adquiridos por los visitantes tienen una buena calificación en su mayoría. Sin embargo, existen dimensiones como los elementos tangibles y seguridad que mediante sus indicadores demuestran que aún falta potenciar los indicadores los cuales contribuirán con mayor fuerza en la satisfacción de los clientes.
- **La Fiabilidad en los servicios que brindan las Mypes turísticas**, del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín, es considerada como *buena y regular*, según sus indicadores estos conciernen a la formalidad en la atención, habilidades para desempeñar el servicio en el tiempo requerido, políticas para brindar un buen servicio y en consecuencia el cómo valoran el servicio adquirido. Se observa mediante los puntajes conseguidos que la existencia del desempeño de los empleadores y trabajadores al tratar de brindar un buen servicio mediante estos indicadores son insuficientes, por eso es que se tiene una tendencia a que sean calificados regulares.
- **El nivel de Capacidad de respuesta en los servicios que brindan las Mypes turísticas**, del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín, es considerado como *bueno y regular*; en esta dimensión se tiene que hay una buena respuesta en la rapidez en el tiempo de atención al cliente en sus requerimientos de los servicios; sin embargo no sucede lo mismo con la eficiencia en la que se brinda esta atención, pues se podría decir que muchas veces el cliente valora estos dos indicadores cuando van de la mano. Un servicio rápido no tiene porque significar que este sea deficiente, al contrario la eficiencia debe primar para que este sea un servicio de calidad. Cabe resaltar que la información oportuna de los servicios que brindan la Mypes deben ser desde el primer momento clara y precisa, para así evitar malos entendidos y molestias a los visitantes.

- **El nivel de empatía en los servicios que brindan las Mypes turísticas**, del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín, es considerado como *bueno y regular*; en esta dimensión se tiene la cortesía de los trabajadores de las Mypes turísticas para atender a los visitantes, con atención personalizada y disposición para brindar una atención de primera calidad al visitante. En muchos casos, los visitantes se quejan de que los trabajadores no siempre cumplen con estos indicadores, y esto puede ser debido a la escasa motivación que tienen los dueños de las Mypes hacia sus trabajadores, esto repercute en gran manera en que éstos no sientan como suyos los problemas que pueda tener el visitante causando insatisfacción con referencia al servicio recibido.
- **El nivel de seguridad que brindan las Mypes turísticas** en el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, es considerado como *bueno y regular*; en esta dimensión se obtuvo que la confianza transmitida por los trabajadores con respecto al pleno conocimiento que tiene acerca de los servicios que ofrecen las Mypes es escaso, lo que causa desconfianza en el visitante ya que no le queda claro de que beneficios puede gozar y de que no al hacer uso de un determinado servicio. Por otro lado, la discreción en la información personal y el cuidado de sus pertenencias al dejar en manos Mypes turísticas es un tema que han sabido controlar y por lo que los visitantes valoran mucho. Y los casos de extravíos son muy escasos o ajenos al descuido de las empresas.
- **Los elementos tangibles que tienen las Mypes turísticas** en el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, es considerado como *bueno y regular*; en esta dimensión se obtuvo que el nivel de equipamiento e instalaciones físicas como: Equipo y Materiales comunicaciones, presentación del personal (Uniforme y limpieza) se encuentran en un estado bueno. Quiere decir que las Mypes turísticas de Tarapoto tienen una buena presentación pero no en un porcentaje mayor. Pues esto se debe, que muchas veces las Mypes no cumplen con los estándares de construcciones adecuadas, la imagen y presentación de su personal es poco convincente por falta de uniformidad e identificación con su empresa. Sin dejar de mencionar que muchas de estas Mypes no se encuentran a la vanguardia de las tecnologías nuevas para implementarse y modernizarse, factores que hacen que la satisfacción de los visitantes sea aún más eficaz.

❖ Recomendaciones

- A los directivos de las Mypes turísticas en Tarapoto, se recomienda que deben implementar estrategias y políticas para mejorar los procesos de la calidad de los servicios de las Mypes turísticas, ya que se observa que falta mejorar para llegar a la excelencia y hacer que el visitante tenga la voluntad de regresar a la ciudad, hacer uso de los servicios que adquirió y sobre todo recomendar por ser un buen destino que cuenta no solo con atractivos turísticos sino no con calidad de servicios que prestan las diferentes Mypes.
- Dentro de las estrategias implementadas por los directivos las Mypes turísticas, se debe incluir el indicador de fiabilidad, que es indispensable para mejorar la formalidad en la atención, responder en el tiempo requerido los servicios que requiere el cliente y dar a conocer al visitante las políticas que maneja para brindar un buen servicio, haciendo que éste confíe en los desde un primer momento y no se sienta inseguro al hacer uso de los servicios que va adquiriendo.
- A los directivos de las Mypes turísticas en Tarapoto, se recomienda que dentro de las políticas de mejorar la calidad de los servicios de las Mypes turísticas, se debe tener en cuenta la inversión en infraestructura de las Mypes así como mejora de las instalaciones físicas de material, equipo y comunicaciones, incluye la presentación del personal y todo lo que concierne la mejora de elementos tangibles para dar un mejor confort al turista que hace uso de los servicios.
- A los directivos de las Mypes turísticas en Tarapoto, se recomienda que dentro de las políticas de mejorar la calidad de los servicios de las Mypes turísticas, se debe tener en cuenta el nivel de empatía para atender a los clientes, por lo que es necesario que los empleadores motiven a su personal mediante, charlas, talleres, etc. Para que estos estén mucho más capacitados y sepan de manera correcta en como brindar un buen servicio por ende dar soluciones inmediatas a los problemas que se pueden suscitar.
- A los directivos de las Mypes turísticas en Tarapoto, se recomienda que dentro de las políticas de mejorar la calidad de los servicios de las Mypes turísticas, se debe tener en cuenta el nivel de seguridad que se le pueda brindar al cliente en cuanto a las habilidades del personal para transmitir confianza, discreción con información personal y seguridad con respecto a las pertenencias físicas de los clientes.

- A los directivos de las Mypes turísticas en Tarapoto, se recomienda que dentro de las políticas de mejorar la calidad de los servicios de las Mypes turísticas, crear estrategias que permitan mejorar indicadores claves como: habilidades para brindar un buen servicio rápido y de forma eficiente, confianza transmitida, disposición y voluntad por parte de los trabajadores y por ultimo instalaciones físicas confiables y seguras. Pues este es un proceso, que se debe desarrollar desde la cabeza de la Mypes hacia cada una de las áreas con las que esta pueda contar, el proceso de la aplicación de las dimensiones de calidad es toda una organización y todos los involucrados deben tener un pleno conocimiento para así lograr la satisfacción de sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Blog

Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia*. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

Artículo Online

Caldera, E., Pirela, J. y Ortera E., (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Documentación de las Ciencias de la Información ISSN: 0210-4210 2011, vol. 34, 333-347. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/ANTECEDENTES%20Y%20BASES%20TEORICAS%20K&L/Dimensionesdela%20calidaddeserviciosSERVQUAL.pdf>

Daza, J., (2013). *Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros*. Revista Criterio Libre, vol. 11, N°19, pp. 263-280. Recuperado de <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/19/Criterio-Libre-19-art12.pdf>

Duque O., E. J (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales, vol. 15, núm. 25, pp. 64-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 14, núm. 47. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>

Matsumoto, R., (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Red Revista Científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal. PERSPECTIVAS, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Autor corporativo

Banco Central de Reserva del Perú (BCR, 2011). Recuperado de <http://www.yacumama.com.pe/es/noticias/turismo/el-turismo-y-el-crecimiento-economico-de-la-region-san-martin.html>

Cámara Nacional de Turismo, (CANATUR, 2016). *Datos del sector turismo*. Recuperado de <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/canatur/item/1051-canatur-turismo-aporta-4-al-pbi-y-es-el-sector-mas-inclusivo-del-pais>.

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - DIRCETUR (2016).

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2004). Decreto Supremo N° 025-2004 – Mincetur, Reglamentos de Restaurantes. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/REGLRESTAURANT_2004.pdf

MINCETUR, (2015). Decreto Supremo N° 029-2004 - Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

MINCETUR, 2016. Decreto Supremo N° 004-2016 – Mincetur, Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo. Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_004_2016_MINCETUR_AGVT.pdf

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, (2003). Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa Ley N° 28015. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

MINTRA, (2008). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Promoción de la Competitividad, formalización, y desarrollo de la Micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente. Ley N° 30056. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>

Organización Mundial de Turismo, (OMT) (s.f). Entender el Turismo: Glosario Básico.

Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial de Turismo, (OMT) (s.f). El turismo: Un fenómeno económico y social. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

Plan Nacional de Calidad Turística, (CALTUR, 2008). Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/MBP_PARA_ESTABLECIMIENTOS_DE_HOSPEDAJE.pdf

Enciclopedia en línea

La Real Academia Española (RAE), Diccionario de Lengua Española. (versión electrónica).

Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

Libro

Fisher, L. & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Hernández R. Fernández y otros (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México. Ed. (6). Ediciones Mc Graw – Will.

Kotler, P., Cámara, D., Grande, I., y Cruz, I. (2000). *Dirección de Marketing*: Edición del milenio. Primera edición. España: Prentice Hall Iberia SRL

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura*. The Journal of Marketing, vol. 49, N°. 4, pp. 41-50.

Vargas, M. y Aldana L., (2006). *Calidad y servicios, conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe-Ediciones

Libro Online

Hernández, R., Fernández y otros (2010), *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México. Ed. (5). Mc Graw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Periódico Online

Ley N° 29408. (15 de Enero del 2010.). Ley General de Turismo. Diario Oficial El Peruano, Lima Perú, Recuperado de: http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf

Tesis

Benavides, C. (2012). Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz. Tesis doctoral publicada. Universidad Málaga. Recuperado de <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis%20Doctoral%20de%20Carlos%20Guillermo%20Benavides%20Chic%C3%B3n.pdf?sequence=1>.

Benítez, J. (2010). La calidad del servicio en la industria hotelera. Tesis Doctoral presentada por. Tesis doctoral publicada. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Recuperado de http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5516/1/0628694_00000_0000.pdf

Chávez, N. (2012). Evaluación de la calidad del servicio de las empresas turísticas nacionales utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. Tesis doctoral publicada. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2014/01/20/162855/16285520140630070456.pdf>

Cruz, R. (2016). “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante la huerta- puno, periodo 2015”. Tesis de Posgrado publicada en la Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2962/Cruz_Atamari_Rocio.pdf?sequence=1

Málave, N. (2007) Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa programas nacionales de formación. Escala tipo Likert. UPTPARÍA. Maturín.

Recuperado de

<http://uptparia.edu.ve/documentos/F%C3%ADsico%20de%20Escala%20Likert.pdf>

Mauriola, M. (2015). Análisis de la calidad del servicio de empresas Turísticas y la satisfacción del cliente para diseñar una propuesta de mejora. Caso: Canchaque, Huancabamba. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas publicada: Universidad Nacional de Piura – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/312/ADM-MAV-CAM-15.pdf?sequence=1>

Requena, M., y Serrano G. (2007). Calidad de servicios desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento. Tesis magistral publicada. Universidad Católica Andrés Bello – Caracas. Consultado: 21 de Noviembre, 2016. Disponible en:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia.

La calidad de servicios en las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín - 2016

FORMULACIÓN DEL	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la calidad de los servicios en las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la Fiabilidad en los servicios que brindan las Mypes turísticas, del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín? • ¿Cómo es la Capacidad de respuesta, en los servicios que brindan las Mypes turísticas, del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín? • ¿Cómo es la empatía, en los servicios que brindan las Mypes turísticas, del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín? • ¿Cómo es la seguridad, en los servicios que brindan las Mypes turísticas, del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín? • ¿Cómo son los elementos tangibles, en los servicios que brindan las Mypes turísticas, del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín? 	<p>Objetivo general</p> <p>Describir la percepción del visitante con respecto a la calidad de servicios en las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín – periodo 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la percepción del visitante con respecto a la fiabilidad en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín. • Identificar el nivel de percepción del visitante con respecto a la capacidad de respuesta en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín. • Establecer la percepción del visitante con respecto al nivel de empatía en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín. • Determinar el nivel de percepción del visitante con respecto a la seguridad en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín. • Identificar la percepción del visitante con respecto a los elementos tangibles en los servicios que brindan las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín. 	<p>Por ser una investigación descriptiva simple no presenta hipótesis.</p>	<p>Marco Teórico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto de Calidad, Matsumoto, (2014) 2. Concepto de Servicios (Duque, 2005) 3. Definición de Calidad de los servicios, Pizzo, (2013). 4. Mypes: Definición y características. (MINTRA, 2003 – 2008)

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO			INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>Será Descriptivo simple, porque el Investigador buscará y recogerá información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir está constituida por una variable y una población.</p> <p>Esquema:</p> <p style="text-align: center;">M – O</p> <p>Donde:</p> <p>M= Son los 128,265 visitantes, de los cuales 124,483 nacionales y 3,782 extranjeros.</p> <p>O= Son las observaciones referidas a los servicios brindados por las Mypes turísticas.</p>	<p>POBLACIÓN.</p> <p>La población objeto de estudio estará conformado por 128,265 visitantes, de los cuales 124,483 nacionales y 3,782 extranjeros, que durante su estadía hicieron uso de los servicios de las Mypes turísticas en el distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín – 2016.</p> <p>MUESTRA.</p> <p>La muestra serán las 382 encuestas dirigidas a los visitantes que hacen uso de los servicios de las Mypes turísticas.</p>	V 1	Dimensiones	Indicadores	Encuestas
		CALIDAD DE LA MYPES TURÍSTICAS			
			Fiabilidad	- Formalidad en la atención. - Habilidades para desempeñar el servicio prometido en tiempo	
			Capacidad de Respuesta	- Rapidez en el tiempo de atención al cliente en sus requerimientos de los servicios recibidos. - Eficiencia en la	
			Seguridad	- Conocimiento del servicio prestado. - Habilidad para transmitir confianza al cliente - Discreción con la información del cliente. - Seguridad de los objetos del cliente.	

			<p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cortesía de los empleados. - Atención personalizada al cliente. - Buen trato al cliente. - Voluntad y disposición para la atención al cliente 	
			<p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de equipamiento de las empresas turísticas. - Apariencia de las instalaciones físicas e infraestructura de las empresas turísticas. - Apariencia de equipos y materiales de comunicación. 	

ANEXO 02

Directorio de las Mypes turísticas del Distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín.

DIRECTORIO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE
TARAPOTO

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES CLASIFICADOS Y CATEGORIZADOS					
R.U.C.	CLASE	CATEGORI A	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DISTRITO
20542238462	H	3E	Riosol Hoteles Sociedad Anónima Cerrada	Riosol Tarapoto Hotel	Tarapoto
20531481233	H	3E	Cerro Verde Tarapoto Hostal S.A.C	Cerro Verde Tarapoto Hotel	Tarapoto
10010606018	H	2E	Cotrina Chávez José Benito	Hotel Luna Azul	Tarapoto
20531595590	Hs	2E	Inversiones Turisticas Casa Blanca E.I.R.L	Hostal Casa Blanca	Tarapoto
10100623612	A		Garcia Pinedo De Zea Gloria Mercedes	Albergue Los Huingos	Tarapoto
10011179512	H	2E	Guzman Bartra de López Sara	Hotel Cielo	Tarapoto
20450332446	Hs	2E	Inversiones Turisticas Buganvilla SAC	Hostal Sol de Selva	Tarapoto
10406624621	H	3E	Rosa Espirita Culqui Cruz	Hotel Río Cumbaza	Tarapoto
20531430248	H	3 E	Servicios Turísticos Cumbaza	Hotel Cumbaza	Tarapoto
20450448746	H	1 E	Plaza Invest SRL	Hotel Tarapoto Inn	Tarapoto
20404344707	H	3 E	Corporación Hotelera del Oriente SAC.	Hotel Nilas	Tarapoto
10064194980	H	2E	Mori Torrejón Rigoberto	Hotel Marbella	Tarapoto
10420393887	H	1E	Rodriguez Ocampo Raquel	Pacífico Tarapoto Hotel	Tarapoto
10011626845	Hs	2E	Alberca Huamán Teodoro	Hostal Victor Manuel	Tarapoto
20450379914	H	1E	Tarapoto Hotel & Suites SAC	Tarapoto Hotel & Suites	Tarapoto
20450478068	H	2E	Hotel Boca Ratón EIRL	Hotel Boca Ratón	Tarapoto
10010711954	H	1E	Teresa Reátegui de Belda	Hotel San Antonio	Tarapoto
17148502528	H	2E	Pelaez Ríos Oscar	Hotel Monte Azul	Tarapoto
20600114957	Hs	2E	Rosewood Hoteles & Restaurantes EIRL	Hostal La Posada Inn	Tarapoto
20494089352	H	2E	Royal Kerkus Servicios Generales SAC	Hotel Royal Kerkus	Tarapoto
20493834879	A		Selva Peruvian E.I.R.L.	Albergue Madera Labrada	Tarapoto
20572267815	H	1E	Corporación Turística Hotelera Soyux SRL	Hospedaje Soyux	Tarapoto

20601221072	Hs	2E	Corporación Empresarial Cambria SAC	Cambria Tarapoto Hostal	Tarapoto
10011183757	A		Álava Ramírez Teddy	Casa Albergue Mamut	Tarapoto
20531287429	Hs	2E	Inversiones WICEVA SAC	Hostal Sueño Tropical	Tarapoto
10010614011	H	2E	Ruth Hildebrand Pinedo	Hotel Altamira Ensueño	Tarapoto
10459582393	Hs	2E	Palacios Osoros Hiram Benito	Hostal Jíbaro	Tarapoto
20600810945	Hs	2E	Hostal Los Helechos EIRL	Hostal Los Helechos	Tarapoto

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE NO CATEGORIZADOS

N° RUC	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DISTRITO
1000918462 2	Hidalgo Vásquez Ofelia	Alojamiento El Caracol	Tarapoto
1001062123 8	Meléndez Orellana Silvio Sucesión Indivisa	Alojamiento Meléndez	Tarapoto
2057218827 3	Grupo LIVICEMA SAC	Hospedaje El Mirador	Tarapoto
1001063426 7	Lozano Ríos Javier Sucesión Indivisa	Alojamiento El Aguajal	Tarapoto
1001061470 3	Bartra Gardini Rolando	Hospedaje Rolando	Tarapoto
1001074208 6	Tuesta Gonzales Juan	Alojamiento Ecológico Tuesta	Tarapoto
2032104584 8	Alojamiento Hostal San Luis S.R.Ltda.	Alojamiento San Luis	Tarapoto
1006372053 0	Bardalez Linarez Jorge William	Alojamiento Grau	Tarapoto
1001158759 9	Delgado Soberón Manuel Jesús	Alojamiento Ecológico Vergel Star	Tarapoto
1001064992 2	Quevedo de Pasquel Victoria	Hostería Pasquelandia	Tarapoto
1000954120 4	Díaz Vilchez Lurdis Iracema	Hospedaje Puerto Ensueño	Tarapoto
2045040313 1	Servicios Turísticos Caspi Manta SAC	Hospedaje La Patarashca	Tarapoto
1010573707 1	Rodriguez Nakayo Wilfredo Manuel	Hospedaje Nakayo	Tarapoto

1001090228 8	Mendoza Shuña Yolanda	Alojamiento El Dorado	Tarapoto
1001106654 8	Paucar Lozano Edith	Hospedaje El Paso Texas	Tarapoto
2053134319 1	Albergue Turístico Plaza del Bosque EIRL.	Hospedaje Plaza del Bosque	Tarapoto
1001106654 8	Paucar Lozano Edith	Hospedaje La Caleta	Tarapoto
1001163293 4	García Piña de Guzmán Lony Rocio	Alojamiento Luis Fernando	Tarapoto
1018843190 4	Moreno Polo Moises Oswaldo	Alojamiento Piscis I	Tarapoto
1018843190 4	Moreno Polo Moises Oswaldo	Alojamiento Piscis II	Tarapoto
1005594873 4	Laqui Quispe Bartolomé	Hospedaje Tsunoda	Tarapoto
2045040666 1	Hospedaje Miguelito EIRL	Hospedaje Miguelito	Tarapoto
1001066367 4	Melendez Pezo Jorge Teodoro	Alojamiento Santa Milena	Tarapoto
1001121765 1	Delgado Falcón Rafael José	Alojamiento D & F	Tarapoto
1001105093 5	Martinez Velásquez de León Gloria Maria	Alojamiento Viajero Wassi	Tarapoto
1001070598 9	Pinedo Vda. De Hildebranth Amelia	Alojamiento Oriente	Tarapoto
1001106654 8	Paucar Lozano Edith	Hospedaje La Posada del Mirador	Tarapoto
1710412218 3	Del Aguila Vda de Rivadeneira Lida Esther Sucesión Indivisa	Alojamiento Huallaga	Tarapoto
1001077445 0	Viena Pinedo Hispelo	Hospedaje La Selva	Tarapoto
2054228333 6	Inversiones Turísticas CAREL EIRL	Hospedaje El Trujillano	Tarapoto
1001163667 1	Siccha Paima José Luis	Hospedaje Gran Chimú	Tarapoto
1000875436 1	Rengifo Perea Pedro	Hospedaje Continental	Tarapoto
1001061803 2	García Hidalgo Luis Máximo	Alojamiento LM	Tarapoto
1001065252 4	Ojanama Armas Ulises	Hospedaje Uliche	Tarapoto
2060098534 6	J.L. Inversiones Hoteleras EIRL	Alojamiento San Martín	Tarapoto

1001074035 1	Reátegui Soria María Vicenta	Hospedaje Viluz	Tarapoto
1001061375 8	Sánchez Vargas Eduardo	Alojamiento y Restaurant Santa Mónica	Tarapoto
1001067242 8	Saavedra Bartra Ruben	Hosteria Residencial Amazonas	Tarapoto
1001128792 7	Cieza Roca Juan Domingo	Hospedaje Misti	Tarapoto
1001069248 8	Vásquez Upiachihua Alberto	Alojamiento Lley	Tarapoto
1001068260 1	Pinedo Arévalo Vda. De Savedra Elva Llermé	Alojamiento Copacabana	Tarapoto
1001076369 5	Tenazoa Fasanando Neyra Luz	Alojamiento K' Locura	Tarapoto
1001067094 8	Torres Romero Hortencia	Alojamiento Lima	Tarapoto
1001132265 0	Trigoso Flores Selmith	Alojamiento Los Girasoles	Tarapoto
1001074830 1	Pinedo López Genrri	Hospedaje Merita	Tarapoto
1010735484 6	Vásquez García Yolanda	Hospedaje JP (Juan Pablo)	Tarapoto
2045030334 9	CALUBA EIRL	Hospedaje Casa de Palos	Tarapoto
1022404188 3	Gracian Rivera Lucila	Alojamiento El Pueblo	Tarapoto
1001117126 1	Ramirez Arrarte Iliandya	Alojamiento La Siesta	Tarapoto
1001123211 1	Sánchez Arévalo Moisés	Alojamiento El Achual	Tarapoto
2057227753 5	Inversiones y Representaciones Turísticas Los Delfines EIRL	Alojamiento La Inolvidable	Tarapoto
1044826268 1	Amasifuen Amasifuen Ricardo	Hospedaje Secretos	Tarapoto
2045043835 0	Cordillera Escalera Lodge SAC	Hospedaje Cordillera Escalera	Tarapoto
1009726365 1	Huarca Condori Luz Elvira	Alojamiento Ahuashiyacu	Tarapoto
1001088470 1	Del Aguila Mendoza Adriel	Alojamiento Girasoles II	Tarapoto
1001065567 1	Ríos Valera Marvila	Hospedaje Amazonas	Tarapoto
1001120257 3	Leveau García Libia	D'Calida Alojamiento	Tarapoto

1001107652 7	García Marina Martha Flor	Hostería Residencial San Diego	Tarapoto
2049380461 9	Servicios Turísticos Lera Hostal Brest Amazon SAC	Hospedaje Brest Amazon	Tarapoto
1001158759 9	Delgado Soberón Manuel Jesús	Residencial Alojamiento Posada & Cafè	Tarapoto
1016563445 0	Saldaña Sánchez Jaime Ivan	Hospedaje Santa Rosa	Tarapoto
2049411839 5	Chazarp E.I.R.L	Hospedaje El Peregrino	Tarapoto
2049411839 5	Chazarp E.I.R.L	Hospedaje D' Lirio	Tarapoto
1042706078 6	Alegría Lazo Karen Vanessa	Hospedaje Sol Tropical	Tarapoto
2049400195 1	Consortio Turistico Mary EIRL.	Hospedaje Mary	Tarapoto
1001075664 8	Valles Rengifo Víctor Hugo	Alojamiento Progreso	Tarapoto
1001144393 7	Guerra Fasanando Artemio	Alojamiento La Florida Inn	Tarapoto
1041222446 4	Mori Garcia Karina	Alojamiento Los Angeles	Tarapoto
2049413726 8	Empresa Hotelera Gato Techero	Alojamiento Gato Techero	Tarapoto
2049413211 8	Joyeria y Relojeria Topacio E.I.R.L	Hospedaje El Brillante	Tarapoto
1001109065 1	Garcia Pezo Maruja Bernaldina	Mary House Alojamiento	Tarapoto
1000984134 8	Panduro Torres Mirta	Hospedaje Las Colinas	Tarapoto
2053128203 6	Huampichicuy EIRL	Alojamiento Hampichicuy	Tarapoto
1001118869 4	Luna Caceres Damaris Esperanza	Hospedaje Belu	Tarapoto
1001128060 4	Gelacio Cachay José Fernando	Hospedaje Vista Verde	Tarapoto
1042807630 9	Mori García Indira	Alojamiento Don Lucho	Tarapoto
2049418302 2	Inversiones Turísticas O & P Huayruro EIRL	Gold Tarapoto Hospedaje	Tarapoto
2048808301 6	Boutique Elen La Casa de Las Novias EIRL	Hospedaje La Novia	Tarapoto
1000870848 2	Ruiz García Félix Juvencio	Hospedaje Sol de Piura	Tarapoto

1009622346 9	García Puyo De Camasi Dora	Alojamientos Momentos	Tarapoto
1001148723 3	Villalobos Ruiz Adalberto	Alojamiento Lobitos	Tarapoto
1001161577 1	Paredes Paredes Ricardo	Alojamiento Pumawasi	Tarapoto
1001146785 2	García García Alfonso Enrique	Alojamiento Gran Pajatén	Tarapoto
1001106654 8	Páucar Lozano Edith	Hospedaje Río Mayo	Tarapoto
1001163075 3	Macedo Ruíz Sonia	Alojamiento California	Tarapoto
2045021688 8	J y J Servicios Turísticos y Múltiples E.I.R.L	Alojamiento Navarro	Tarapoto
2057227222 8	Sauce Inn SAC	Hospedaje El Sauce Inn	Tarapoto
1070001667 1	Saavedra Angulo Joy Anderson	Hospedaje Samak Wasi	Tarapoto
2049414269 5	Mitu Wasi Ecolodge E.I.R.L	Mitu Wasi Ecohospedaje	Tarapoto
1001106502 9	Torres Villacorta Marden Angel	Hospedaje Rosa Victoria	Tarapoto
1042564390 3	Huanca Avellaneda Ulises	Hospedaje Las Dunas	Tarapoto
1001071014 1	Melendez Moncada Gladys	Hospedaje Capricornio	Tarapoto
2054222122 5	Hospedaje y Turismo Sol y Luna EIRL	Hospedaje y Turismo Sol y Luna	Tarapoto
1001035687 9	Chacón Rodríguez Lola	Hospedaje Sweet Mayo	Tarapoto
2054226357 2	Servicios Turísticos El Amanecer Radiante SAC	Hospedaje El Amanecer Radiante	Tarapoto
1001065060 2	Leveau Sinti de Pinedo Betty	Hospedaje Bubinzana Magical	Tarapoto
1010492248 7	Castillo Montes Hugo Lenin	Hospedaje Green Lodge	Tarapoto
1001116566 0	Flores García Crover	Hospedaje Montecristo	Tarapoto
1001077913 3	Díaz Sanz Ubaldo	Hospedaje San Sey Leo	Tarapoto
1000868815 5	Barboza Quintos Wilmer	Hospedaje El Coloso	Tarapoto
2060000347 1	Representaciones e Inversiones Múltiples del Oriente EIRL	Alojamiento Perú	Tarapoto

1046527666 1	Coronel González Alex Miguel	Alojamiento Soken	Tarapoto
1010738169 0	Cárdenas Valles Walter Henry	Hospedaje Backpacker Colores "Mishki Shunku	Tarapoto
1016731093 7	Díaz Dávila Marcela Leonor	Hospedaje Santa Rosa de Cumbaza	Tarapoto
1000823770 6	Valles Silva Raúl	Palo Alto Hospedaje	Tarapoto
1001135432 2	Chujutalli Vela Margia	Hospedaje Mañanero	Tarapoto
1008611702 4	Romero Acuña Wálter	Hospedaje Finca Alemana	Tarapoto
1018184696 3	Tuanama Tello Julia Gloria	Hospedaje Chicago	Tarapoto
100093127	Arellano Pisco de Chujutalli Judith	Sachahuasca Backpacker	Tarapoto
1043575842 3	Rodriguez Chávez Richard Renzo	Hospedaje Río Verde	Tarapoto
1001065567 1	Ríos Valera de Rodríguez Marvila	Hospedaje Almendras	Tarapoto
1043020139 1	Alvarado Jaramill Llanira	Hospedaje Omaguas	Tarapoto
1001060854 1	Vargas Reátegui Orlando	Alojamiento Huallaga	Tarapoto
1001068368 3	Saavedra Bartra Rosa Emperatriz	Hostería Residencial Emperatriz	Tarapoto
2060090694 2	Hostal Renzo EIRL	Hospedaje Renzo	Tarapoto
1045958239 3	Palacios Osoreo Hiram Benito	Hospedaje Jíbaro	Tarapoto
2060095099 2	Hoteles GMR SAC	Hospedaje La Mansión	Tarapoto
1737596302 7	Joseph Bartra Palmir	Alojamiento El Chino	Tarapoto
1042010684 5	Sánchez Agip Gilberto	Hospedaje Vulcano I	Tarapoto
1042010684 5	Sánchez Agip Gilberto	Hospedaje Vulcano II	Tarapoto
1042010684 5	Sánchez Agip Gilberto	Hospedaje Vulcano III	Tarapoto
1044496142 8	Navarro Santa María Rubi Elisa	Alojamiento Fiorella	Tarapoto
1007615535 1	Zamora Reátegui Carlos Martín	Hospedaje Centrika	Tarapoto

2060126337 9	Inversiones Nibo Mía SAC	Hospedaje Selva Mía	Tarapoto
2060123615 1	CCARPA EIRL	Deseo Alojamiento	Tarapoto
2054366744 8	SERVIPANAMA EIRL	Hospedaje Monte Verde	Tarapoto
1016563445 0	Saldaña Sánchez Jaime Ivan	Hospedaje Imperio	Tarapoto
2048875874 9	Yacumaman EIRL	Yacumaman Sanetuary	Tarapoto

Fuente. DIRCETUR, 2016.

DIRECTORIO DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE TARAPOTO

DIRECTORIO RESTAURANTES CATEGORIZADOS Y/O CALIFICADOS					
RUC	CATEG.	CLASIFICACIÓN	RAZÓ SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DISTRITO
20450158403	2	TENEDORES	Recreo Turístico Monsefú SRL	RESTAURANTE MONSEFÚ	TARAPOTO
10450336705	2	TENEDORES	Quintana López Greis Kelly	EL AGUAJAL II	TARAPOTO
20493813014	2	TENEDORES	Inversiones Panbex S.A.C.	RESTAURANT CAFÉ CHALET VENEZIA	TARAPOTO
20229615603	2	TENEDORES	La Patarashca S.A.C.	RESTAURANT LA PATARASHCA	TARAPOTO
10010681192	2	TENEDORES	Moreno Díaz Zully	RESTAURANT DOÑA ZULLY	TARAPOTO
10077526744	2	TENEDORES	Espinoza Moreno Esther Ubaldina	RESTAURANT RINCÓN SUREÑO PARRILLADAS	TARAPOTO
20572283772	2	TENEDORES	Trend Business S.A.C.	RESTAURANT REAL TARAPOTO	TARAPOTO
20493925670	2	TENEDORES	Cristina Mendoza EIRL	POLLITOS PARK	TARAPOTO
20600988141	5	TENEDORES	La Hamaca de La Vaca S.A.C.	RESTAURANT TURÍSTICO DE LA VACA	TARAPOTO
20528251057	5	TENEDORES	Zafiro SAC	RESTAURANT TURÍSTICO MAZÚ	TARAPOTO
RESTAURANTES NO CATEGORIZADOS					
N° RUC	NOMBRE O RAZON SOCIAL		NOMBRE COMERCIAL		DISTRITO
20446832612	El Super Gordo EIRL		Pollería El Super Gordo		TARAPOTO
10010746308	Chu Ruiz Edwin		Chifa Tai Pay		TARAPOTO
20531284594	Restaurante Turistico La Tuchpa de Dilma EIRL		Rest. La Tushpa de Dilma		TARAPOTO
20531338601	Ligth Chicken EIRL		Light Chicken		TARAPOTO
10009538602	Tuesta Díaz Betty		Restaurante Ideal		TARAPOTO
10011122570	Shimizu Vda. De Gutierrez Bertha Violeta		Bar Rest. El Eden		TARAPOTO

10010606654	Amasifuen Saavedra Urias	Cebichería Los Diamantes	TARAPOTO
10011587581	Rosillo López Vilma Consuelo	Restaurante Jaén	TARAPOTO
10011438569	Gómez Zapata Silvia Karina	Bar Rest. La Buena Mesa	TARAPOTO
10011225611	Lavado Ruiz Roberto German	Rest. Delicias del Norte	TARAPOTO
20404384831	Restaurante Vegetariano. Luz Divina EIRL	Rest. Vegetariano Luz Divina	TARAPOTO
20227736233	Servicios Turísticos Caravana Tropical EIRL	Pollería La Canga	TARAPOTO
10010701118	Reátegui Vda. De García Enith	Refrigerios El viejo	TARAPOTO
10011119951	Tananta Villacorta Rita	Refrigerios Al Paso	TARAPOTO
10010734415	Aler Gardini Elda María	Refrigerios Elda	TARAPOTO
10011189712	García Mass Lucia Elizabeth	Refrigerios Lyz	TARAPOTO
10011093502	Segunda R. García Flores Vda.De Chu	Bocaditos Carlitos	TARAPOTO
10010781898	Ríos Ramirez Enoith	Refrigerios "Enoith Ríos"	TARAPOTO
10010734431	Betty Mori Fasanando	Parrilladas el Bijao	TARAPOTO
10066623080	Reinoso Olivera José Eduardo	Cebichería El Barranquino	TARAPOTO
10011306638	Saboya Torrejón Yvone Graciela	Rest. La Collpa	TARAPOTO
10010663445	Mego Navarro Rosa	Marisquería La Concha del Oso	TARAPOTO
10010666487	Reátegui Hidalgo Carolina Isabel	Restaurant ABC	TARAPOTO
10011147921	García Santillan Gladys	Pensión Gladys	TARAPOTO
10011627001	Espino Mori José Luis	Pollería El Calamar	TARAPOTO
20531504977	Suchiche Capital SAC.	Café D´ Mundo	TARAPOTO
10011486288	Villalobos Milian Jesus Urbano	Cevicheria al Paso el Rico Chimbote	TARAPOTO
10010741993	Piña Paima Celfa	Restaurante Real Net	TARAPOTO
10011497620	Chávez Silva Pablo Ybhar	Pollería Chifa Young Sin	TARAPOTO
10010753096	Linarez Mestanza Armando	Restaurante Taberna Stone Wasi	TARAPOTO
10010650572	Saldaña Gonzáles Miguelina	Bar Billar la Collpa	TARAPOTO

10179359575	Salazar Torres Julio	Polleria Chifa Oriental	TARAPOTO
10011613042	Choccare Gutierrez Saturnino	Restaurant "El Delta´s Bar	TARAPOTO
15531360793	Li Jinhui	Chifa Central	TARAPOTO
10011076870	Cotrina Chávez Jaime	Heladería Cachete	TARAPOTO
10009919291	Guerra de García María Magdalena	Juguería la Fortaleza	TARAPOTO
10182110049	Aguilar Riva Karla Hortencia	Rest. Snack Mamba Negra	TARAPOTO
10011247976	López García Martha Isabel	Restaurant Turístico Rancho Vista	TARAPOTO
10420341828	Martinez Guzmán Nelly	Restaurante El Liberteñito	TARAPOTO
15351024931	Li Chun Sem	Chifa Cam Lu	TARAPOTO
10010770331	Diaz Ramirez Henry Manuel	Neylin Snack café	TARAPOTO
10010681192	Moreno Diaz Zully	Los Sanguches de La Abuela	TARAPOTO
10010626507	Acosta Vda. De Aching Henny	El Callejón de las Parrillas	TARAPOTO
10411627174	Arévalo Aguilar Carla Marina	Restaurante El Manguaré	TARAPOTO
10011495937	Blanca Vásquez García	El Tambito	TARAPOTO
20450118100	Peket EIRL	Parritranca Brasa y Leña	TARAPOTO
10011190052	Karina Torres Arévalo	Mambo´s Café Lunch Bar	TARAPOTO
10409584131	Carlos Eduardo Moreno Lozano	Las Cattleyas	TARAPOTO
20450311520	Inversiones Turísticas y Alimentarias Majambo EIRL	Charlies Pizzeria Café	TARAPOTO
10011465701	Deisy Cortez Mendoza	El Pollo Marino	TARAPOTO
20493846290	El Típico Pollo EIRL	El Típico Pollo	TARAPOTO
10008968395	Eresvita Bazán Torres	Restaurante Nancy	TARAPOTO
10011147076	Arias Morales Orfilia	Bar Susy	TARAPOTO
20542355183	Pollos y Parrillas Carlín SAC	Pollos y Parrillas Carlín	TARAPOTO
10011113848	Flores Mendoza Irma	Restaurant "Sabor a Selva"	TARAPOTO
20450202585	Flores Arias Jackie	Pericos Video Pub - Restaurant	TARAPOTO

10011486288	Villanueva Milian Jesús	Cebichería "Rico Chimbote"	TARAPOTO
10011633965	Chú García José Napoleón	Snack Carlitos	TARAPOTO
10011209217	Rodríguez Morales Delfina	Bar Restaurant El Buen Sabor	TARAPOTO
10011168375	Chú Rodríguez Raúl	Bodega Restaurant Xiomy	TARAPOTO
10454108405	Pizango Amasifuen Mary Carmen	Chifa Sam Wo	TARAPOTO
10010717405	Trigozo Villacorta Bertha Alicia	Caldos San Martín	TARAPOTO
10009277159	Sánchez Inga Crover	Cebichería El Golazo	TARAPOTO
20450287475	Café Plaza EIRL	Café Plaza	TARAPOTO
20450180671	GIPIYO SAC	GISAC	TARAPOTO
10010940040	Saavedra Saavedra Rafael	Restaurante La Quinilla	TARAPOTO
10008114353	Linarez Sánchez Gladis	Shaddai Chicharrones Snack	TARAPOTO
10053762307	Luna Braga José Jesús	Restaurante Blanca Flor	TARAPOTO
10009542669	Flores del Aguila Geny	Pollería El Super Gordo	TARAPOTO
10011189763	Alicia Ruiz Torres	Restaurante El Merendero	TARAPOTO
10010675699	Amasifuentes Flores de Flores Leylith Marina	Refrigerios Los Tambitos	TARAPOTO
10010684523	Pinedo Bartra de Arakaki Livia Angélica	Cebichería Waikiki	TARAPOTO
10010659235	Marca Jimenez Elmira del Carmen	Restaurant La Comarca	TARAPOTO
10028185338	Fossa Castro Freddy	Restaurant El Chalán Piurano	TARAPOTO
10011111705	Cruz Díaz Zulma Rocío	Chifa El Dragón Dorado	TARAPOTO
10416411994	Vitteri Marina Kenia	Restaurant Los Sabores del Bosque	TARAPOTO
10010627678	Maria Rosario Rogriguez Hidalgo	Villa Maria's Grill Restaurant	TARAPOTO
10010690043	Lopez Pinedo Mirta Mercedes	Restaurante Loma Linda	TARAPOTO
20450482171	BIOSELVA SAC	Sushi Bar Tarapoto	TARAPOTO
10702371738	Luna Urrunaga Lesly de Jesús	Restaurant Aki Pika	TARAPOTO
10408662091	Tello Rodriguez Jovita	Restaurant Wisleth	TARAPOTO

10008708482	Ruiz García Félix Juvencio	Restaurant Sol de Piura	TARAPOTO
10427333651	Muñoz Tafur Lesly Iliana	Restaurant La Casita del Cuy	TARAPOTO
20542207664	ANTOJOSSALIMENTI SRL	Restaurant Antojossalimenti	TARAPOTO
20450414418	Mikuna House Restaurant Grill Turístico EIRL	Restaurant Mikuna House	TARAPOTO
10011115697	Torres Grandez Luanith	Bar Bodega Restaurant El Lecherito	TARAPOTO
20494162378	Parrilladas y Pollos Las Canastas SAC	Parrilladas y Pollos Las Canastas	TARAPOTO
10008612469	Hoyos Díaz Magna	Marisquería Mar Abierto	TARAPOTO
10462165612	Vásquez Moreno Miguel Angel	Restaurant Nativo "Puerto Escondido"	TARAPOTO
10712052258	Nuñez Varillas Alfredo Yigal	Restaurant Ricos Snaks	TARAPOTO
10420327361	Ramirez Carvallo Daniel Humberto	Restaurante Nativa II	TARAPOTO
10011588129	Gatica Silva Bigvai	Big Restaurant Cevicheria	TARAPOTO
10009318491	Ramírez Ramírez Giomar Margoth	Restaurant Snack Jakita Hnos.	TARAPOTO
10008211260	Celis Fernandez Orlando	El Bombonajal Restaurant	TARAPOTO
10011567733	Flores Flores María Dolores	Restaurant Caja Criolla	TARAPOTO
20494032326	Centro Vacacional Isla Bonita EIRL	Restaurant Isla Bonita Centro Vacacional	TARAPOTO
10027156261	Vilchez Silapu Otilano	Restaurant Rinconcito Piurano	TARAPOTO
10406878843	Noriega Wéninger Fernando	La Olla de Barro Restaurant	TARAPOTO
10001015252	Chuquizuta Arias Raul	Restaurant El Ucayalino	TARAPOTO
10008837355	Chujutalli Orbe Gina	Restaurant Paolita	TARAPOTO
10008844416	Lozano Ramirez James	Restaurant La Olla de James	TARAPOTO
10009319277	Cordova Barrera Eleuterio	Restaurant Elcoba	TARAPOTO
10010665162	Rengifo Garcia Paulita	Tambos Pizzas	TARAPOTO
10010688251	Lopez Armas Tula	Restaurant Tula Sabes	TARAPOTO

10010694421	Flores Gonzales Humberto	Multiservicios Gaby	TARAPOTO
10010709500	Lopez Pinedo Mercedes	Restaurant La Cocina de Mechita	TARAPOTO
10010712608	Tuanama Fasabi Segunda Nelida	Restaurant El Rinconcito Del Menu	TARAPOTO
10010913395	Torres Flores Roger	Restaurant La China Del Mar	TARAPOTO
10011099128	Ramirez Torres Jorge	Villa Turística San Gabriel	TARAPOTO
10011162091	Canma Salas Luz Consuelo	M y P Refrigerios	TARAPOTO
10011469642	Montenegro Gonzales Maribel	Restaurant Wira Wira	TARAPOTO
10011490170	Garcia Fasanando Carlos Enrique	Restuarant y Salchipapería Chamorro	TARAPOTO
10055919700	Perez Quevedo Gregoria	Chifa Lao Chung	TARAPOTO
10078257062	Bartra Mestanza De Grieve Gloria Ysabel	Restaurant Snack Gloria	TARAPOTO
10079153554	Cuesta Ramirez Rosa Angelica	Restaurant La Rikurita	TARAPOTO
10087016094	Angulo Veiga Carlos Raul	Snack Heladería Krizias Shambo	TARAPOTO
10098635152	Saldaña De Vernazza Rosa Erlinda	Restaurant Pollería El Buen Sabor	TARAPOTO
10403613997	Alarcon Tello Orfelina	Restaurant Jennyfer	TARAPOTO
10405006249	Cordova Woo Liz	-	TARAPOTO
10420850595	Garcia Del Aguila Jessica Paola	Restaurante Jessica	TARAPOTO
10422547270	Paima Isuiza Giovana Del Pilar	Restaurant Cebichería Cuchara Brava	TARAPOTO
10433567311	Romero Salazar Simith	El Sabrosón Restaurant Turístico	TARAPOTO
10438499470	Castillo De La Cuba Willy	Refrigerios Boom Snack	TARAPOTO
10452102744	Tineo Chuquipoma Maria Mili	Restaurant Milagritos	TARAPOTO
10802668878	Tello Perez Carlos Jack	Cebichería Bravazo	TARAPOTO

10803157541	Diaz Ordaz Perla De Rocio	Restaurant Dior's Pizzas	TARAPOTO
10008231902	Bustamante Abad Jhonny Anthony	Restaurant El Cangrejito Loco	TARAPOTO
10008775881	Paredes Chujandama Maruja	Restaurant El Huallaguino	TARAPOTO
10010705059	Garcia Reategui Martha Elena	Anticucho Y Sabores El Ajiseco	TARAPOTO
10010751565	Macedo Tenazoa Nelida	Restaurant El Rico Sabor	TARAPOTO
10011098695	Rengifo Sanchez De Perez Maria	Restaurant Lelis del Pilar	TARAPOTO
10011162946	Saavedra Perez Alena	Anticuchos La Tahuampa	TARAPOTO
10011163454	Saboya Torrejon Freddy	Cebichería y Parrillas la Collpa II	TARAPOTO
10011183765	Ramirez Garcia Cony	Caribe Cabichería snack bar	TARAPOTO
10011185903	Flores Fasanando Elva	Restaurant De la Selva sus Sabores	TARAPOTO
10011229137	Bardales Rengifo Mariela	Restaurant El Pacifico	TARAPOTO
10011234777	Insapillo Chujandama Ines	Restaurant La Esquina del Sabor	TARAPOTO
10011326531	Amasifuen Amasifuen Amparo	Restaurant El Amigo del Norte	TARAPOTO
10011439956	Roca Panduro Jesenia	Restaurant Araceli	TARAPOTO
10011472546	Ramirez Vasquez Lilian	Restaurant Típico La Maronita	TARAPOTO
10011478528	Ramos Rafael Santos Elena	Restaurant Luis Angel	TARAPOTO
10011585391	Lopez Garcia Adan	Cevicheria De Teo Y Milagritos	TARAPOTO
10053717646	Guerra Fasanando Isabel	Jugos y Refrigerios "Néctar"	TARAPOTO
10068160231	Rodriguez Patow Carlak	Restaurant Antojitos al Paso	TARAPOTO
10099438946	Arakaki Pinedo Akira Magno	Misaky'S Chicken	TARAPOTO
10164375451	Hinostroza Puyen Sergio Ricardo	Cebichería Picantería Puro Norte	TARAPOTO

10181336256	Ascate Del Aguila Violeta Del Pilar	Mil Sabores Juguería snack	TARAPOTO
10336433083	Carmona Ramos Eulogio	Restaurant y Parrillas ADONAI	TARAPOTO
10413932306	Flores Rios Vanessa	Que Tal Concha Cebicheria	TARAPOTO
10432075741	Ypushima Cordova Diana	Restaurant El Rinconcito del Sabor	TARAPOTO
10432432659	Sangama Arevalo Javier	Restaurant Tres Regiones	TARAPOTO
10434736604	Jimenez Garay Janina	Caldos La Paisana	TARAPOTO
10436960315	Garcia Pinedo Giovanna	Refrigerios Snack Tacachos y Parrillas	TARAPOTO
10449131407	Vera Zamora Jackelin	Restaurant Juguería Sheyla	TARAPOTO
10467247731	Rodriguez Lavado Maria Paula	Restaurant Delicias Del Norte II	TARAPOTO
10471707347	Sanchez Salazar Maria Cristina	Restaurant La Alameda	TARAPOTO
10009495407	Reátegui Reátegui Ladi	Restaurant Reátegui	TARAPOTO
10458668880	Ruiz Pinedo Ana Verónica	Restaurant El Rincón del Sabor	TARAPOTO
20542207745	Grupo 101 SAC	Restaurant Royal Chicken & Grill	TARAPOTO
10011143984	Gil Mesia Marco Antonio	Restaurant Chino Burger	TARAPOTO
10464574170	Lozano Hidalgo de Silva Zaith	Restaurant El Paraíso del Sabor Norteño	TARAPOTO
10011282569	Fasabi Ojanama Paquita	Restaurant Las Palmeras	TARAPOTO
10706530881	Berru Paredes Cristian	Cebichería Rico Mar	TARAPOTO
10096296181	Tapullima Garcia Carlos Alberto	Pollería Tio Charly	TARAPOTO
10009642043	Rengifo Mariche Teresa	Restaurant Doña Tere	TARAPOTO
10455833090	Luna Vásquez Juan Carlos	Restaurant D' Juca	TARAPOTO
10011488965	Rojas Garcia Romulo	Pizzería Sabores Tropicales	TARAPOTO
10010696874	Navarro Ramirez Miranda	Restaurant "Melly"	TARAPOTO

10167960648	Jimenez Lluen Gladys	Restaurant Cevichería Las Brisas de Yacila	TARAPOTO
10167981726	Chavesta Gamarra Franklin	Restaurante Brisas Marinas	TARAPOTO
10409584131	Moreno Lozano Carlos Eduardo	Restaurant Puerto Carlo	TARAPOTO
10011024632	Mendez San Martín Alfonso	Restaurant El Rico Sabor	TARAPOTO
10437231589	Valdez Sánchez Maricel	Restaurant Pasión Gastronómica Fina Estampa	TARAPOTO
10010605640	Torres Castañeda Segundo Eleazar	Restaurant Mi Maestro Cajamarquino	TARAPOTO
10425827702	Pérez Ríos Juan Carlos	Restaurant Juankys	TARAPOTO
10028282660	Seminario Ortiz Lilly Raquel	La Reja Cevichería Restaurant	TARAPOTO
20450403131	Servicios Turísticos Caspi Manta SAC	Restaurant Suchiche Café Cultural	TARAPOTO
10448861002	Trigozo Reátegui Cheryl	Restaurant Cuchara Brava	TARAPOTO
10011506823	Hernandez Suarez Luz Marina	Restaurant Pollería Vanessa	TARAPOTO
10452311513	Zeña Ventura Carlos Alberto	Restaurant Carlos	TARAPOTO
10420425061	Muñoz Jimenez Jose Marcos	Restaurant Cevichería Sr. Limón	TARAPOTO
10108065295	Gutierrez Jeanneau Fiorela Milagros	Restaurant La Esquina del Sabor	TARAPOTO
10419436670	Cáceres Tananta Davis Hamilton	Restaurant Puerto Escondido	TARAPOTO
20536495216	Inversiones SIERSEL SAC	Yurac Yana Restobar Lounge	TARAPOTO
10198524625	Herrera Meza Palmira Teresa	Rinconcito Huanca Restaurant	TARAPOTO
10701816507	Goyes Saavedra Sindy Asunción	Cevichería El Mego Loco	TARAPOTO
10010731238	Torres Pinedo Pedro	Restaurante Antojitos a lo Natural	TARAPOTO
10009324165	Valles Alva Miguel	Restaurant El Punto del Buen Sabor	TARAPOTO
10011100754	Vásquez Pozzi Anita	Restaurant La Casona	TARAPOTO

10419028482	Sánchez Cerrón Cinthia Eliana	Restaurant Misturas del Oriente	TARAPOTO
10165332089	Medina García Manuel Alberto	Cevichería y Marisquería El Saborcito Chiclayano	TARAPOTO
20542312964	Mono Rojo SAC	Restaurant Mono Rojo	TARAPOTO
15450176211	Cao Yanming	Chifa Asia	TARAPOTO
20493929829	Pasión Gastronómica EIRL	Restaurant Pasión Gastronómica	TARAPOTO
10102661945	Aicart Portuondo Milagros María Rita	Otorongo´s Restaurant	TARAPOTO
10429993909	Coral Linares Arelith	Restaurant Cevichería Corales	TARAPOTO
10011578999	Pinchi Sangama Bernaldina	Refrigerios Quechua	TARAPOTO
10437846869	Saldaña López Kid Percy	Cevichería Kiko	TARAPOTO
10741440917	Pérez García Cristina Astrid	Restaurant Crispy	TARAPOTO
10407232106	Martinez Document Fichy	Restaurant Mr. Caldo	TARAPOTO
20542355779	BISTRO 770 SAC	Restaurant Bistro 770	TARAPOTO
10426197630	Saavedra Isuiza Henry	Restaurant Chalo	TARAPOTO
10440601320	Heredia Díaz Rosa Zaida	Restaurant La Cocina de Rosita	TARAPOTO
10011117649	Figueroa del Castillo Mauricio	Restaurant El Avispón	TARAPOTO
10468832106	Regalado Pérez Giancarlo	Restaurant Shamiro	TARAPOTO
10407446009	Silva Vásquez Dalila	Restaurant Kiarita Estefany	TARAPOTO
10721192780	Grandez Valqui Nehemías	Restaurant La Charapita	TARAPOTO
10701054411	Castillo Ríos José Carlos	Restaurant El Encanto	TARAPOTO
20542359090	Kairos Restaurant EIRL	Restaurant Kairos	TARAPOTO
10011168502	Bartra García Norma	Restaurant Nany´s	TARAPOTO
10011100916	Sánchez Ramírez Carlos Antonio	Restaurant El Wayruro	TARAPOTO

10010711903	Montes García Carmen	Restaurant Stone Saur´s Sandwich	TARAPOTO
10011172011	Alegría Ferreyra Dora	Restaurant Marco Antonio´s Chicken	TARAPOTO
20542283336	Inversiones Turísticas CAREL EIRL	Restaurant El Trujillano	TARAPOTO
10010684523	Pinedo Bartra de Arakaki Livia Angélica	Pollería El Gigante	TARAPOTO
10433141348	Guevara Diaz Celso	Restaurant El Flaco	TARAPOTO
10427649721	Bringas Ríos Jonathan	Restaurant Cocorico	TARAPOTO
10804410851	Vásquez Gutierrez Curie Beatriz	Restaurant T-Kila Bar	TARAPOTO
10706857350	Ruiz Ramírez Renato Javier	Restaurant Tato´s Snack	TARAPOTO
10011171830	Córdova Mego Elsa	Restaurant Cevichería La Reyna del Mar	TARAPOTO
10011569558	Ordoñez Sánchez José Emilio	Restaurant Lili	TARAPOTO
10451852782	Pinedo Pérez Eison	Restaurant Sal y Pimienta	TARAPOTO
10166786539	Tume Gonzáles Delia Margot	Restaurant La Sazón del Norte	TARAPOTO
10427948205	Herrera Cumbia Rider	Picantería y Marisquería D' Cochas y Corales	TARAPOTO
10102222160	Tapia Pardave Hugo Fernando	Criollo´s Eco Resto Bar	TARAPOTO
15547710701	Suresh Kumar Sethia	Restaurant "Krishna Bhog"	TARAPOTO
10011170833	Paredes Arévalo Palmir	Restaurant y Cevichería Choherita	TARAPOTO
10487449089	Pisco Montes Susan Ivett	Cevichería El Sabor Norteño	TARAPOTO
10466863888	Huanca Namuche Andri	Restaurant Sabor y Sazón Peruano	TARAPOTO
20572109233	BINIPAS SAC	Restaurant Sacha Pizza	TARAPOTO
10011313332	Cabrera Amasifuen Clarita Felicitas	Restaurant Frutti Snack Majú	TARAPOTO
20494083150	Tarapoto Ristorante SAC	Restaurante Rústica	TARAPOTO

10011632772	Alegría Lozano Víctor Segundo	Restaurant Juguería El Buen Paladar	TARAPOTO
10010660993	Torres Hidalgo Vda. De Arévalo Marisabel	Restaurant Tropicelva	TARAPOTO
20542377314	El Trincherero Carnes y Tacachos SAC	Restaurant El Trincherero Carnes y Tacachos	TARAPOTO
10422059313	Pérez Chinchay Lidonil	El Huayquino Restaurant	TARAPOTO
10010748394	Gonzáles Tuanama Luz Angélica	Restaurant El Puntito del Sabor	TARAPOTO
10402716245	Macedo Pinedo Becky	Restaurant Parrillas La Maloca	TARAPOTO
10424196229	Bardalez Guevara Luis Enrique	Restaurant El Bitute	TARAPOTO
20572135404	MD Tours EIRL	Alexandras Bar Restaurant	TARAPOTO
10011172011	Alegría Ferreyra Dora	Marco Antonio´s Chicken	TARAPOTO
20542203324	Tarapoto Pizza EIRL	Restaurant Tarapoto Pizza	TARAPOTO
20542244195	Mar y Fuego EIRL	Restaurant Mar y Fuego	TARAPOTO
20494136559	Primer Puerto Restaurant SAC	1er Puerto Cevichería Restaurante	TARAPOTO
10099433332	Lozano Paima María Lupita	Reyno de la Pizza y Pasta	TARAPOTO
20494191637	Pentarama Inversiones Turísticas S.A.	Restaurante Nugets Chicket	TARAPOTO
10010629301	Manya Fonseca Maria Reveca	Restaurant Rebeka Parrilladas	TARAPOTO
10011620022	Perez Rios Reyna Isabel	Restaurant la Competencia	TARAPOTO
10404317755	Diaz Pingus De Aguirre Jiovana	Restaurant K-prichitos	TARAPOTO
10460822357	Vargas Hidalgo Romelith	Cebichería y Marisquería La Gatita	TARAPOTO
20542314070	Empresa de Servicios Turísticos Don Roberto EIRL	Restaurant La Tushpa de Mamá	TARAPOTO
10011212030	Arakaki Pinedo Marco Antonio	Cevichería Kon-Tiki	TARAPOTO
10412930393	Apagueño Panaifo Luci Magali	Restaurant Marilú	TARAPOTO

10448067055	Cervan Mendoza Daisy	Restaurant La Casita del Menú JK	TARAPOTO
10011578557	Sánchez Ramírez David Alberto	Restaurant El Warique del Nero	TARAPOTO
20542395487	El Mar y Sol de Claris SAC	Restaurant El Mar de Claris	TARAPOTO
10466275978	Arévalo Tuanama Jany	Pollería El Fogón Dorado	TARAPOTO
10448851503	Macedo Dávila Engels	Pollería El Fogón Dorado	TARAPOTO
10464316316	Díaz Ruiz Jesús Deidison	Restaurant Cevichería Limón & Ají	TARAPOTO
10011146584	Murrieta Pinchi de Mori María Elena	Parrillas El Majambo	TARAPOTO
10400237072	Iberico Ríos Carlos	Selvamix Comida Amazónica	TARAPOTO
20542308002	Peruvian Management Capital Group SAC	Restaurante Tinput 77	TARAPOTO
20600439082	Madrid Barcelona Restaurant SAC	Madrid Barcelona Restaurant	TARAPOTO
10011217872	Fasabi Ramírez Rubi	Caldo y Refrigerios Del Aguila	TARAPOTO
10008744586	Sangama Guerra Beranardo	Restaurant Bambú	TARAPOTO
20601477026	Servicios Turísticos La Cantonese EIRL.	Chifa Cantón	TARAPOTO

Fuente. DIRCETUR, 2016.

DIRECTORIO DE AGENCIAS DE VIAJES EN EL DISTRITO DE TARAPOTO.**AGENCIAS DE VIAJES EN EL DISTRITO DE TARAPOTO (MINORISTAS)**

RUC.	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DISTRITO
10011234050	Adith Garcia del Aguila	Garcia Tours	Tarapoto
20320995486	Arkanita Tours E.I.R.L.	Arkanita Tours	Tarapoto
20531287429	Inversiones WICEVA SAC	Nanci Tours	Tarapoto
10011304295	Valera Flores Isidora	Iza Tours	Tarapoto
20104196897	Interlineas SAC	Interlineas	Tarapoto
20450470598	Cooperación Perú Mundo Mágico SAC	Perú Mundo Mágico	Tarapoto
20104162135	Agencia de Viajes y Turismo FOMENTOURS	FOMENTOURS	Tarapoto
20531410727	ANGAVE EIRL	ANGAVE	Tarapoto
20450166767	SIRENA TOURS EIRL	SIRENA TOURS	Tarapoto
20341841357	LAN PERÚ S.A.	LAN PERU	Tarapoto
10009668565	Saenz Guzman Leny Lola	Viajes y Turismo Andrea	Tarapoto
20493900766	Corporación R Y F S.R.L.	René Tours	Tarapoto
20542299844	Bambu Tours & Travels SAC	Bambu Tours & Travels	Tarapoto
10701152226	Copia Llatas Liceth Medali	Viajes Históricos Tarapoto	Tarapoto
10011606623	García Marina Zulma	Enlace Tours	Tarapoto
20542381931	Representaciones Generales Sammy EIRL	Sammy Tours	Tarapoto

20600292502	Servicios Turísticos D' CIELOS EIRL	D' CIELOS	Tarapoto
-------------	-------------------------------------	-----------	----------

AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO - MIXTAS

RUC.	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DISTRITO
20493819721	Yuripari Amazon Forest SAC	Yuripari Tarapoto Tours	Tarapoto
20573024452	ESTUR ECOLOGY PERU EIRL	Ecology Perú	Tarapoto
20232663694	Agencia de Viajes y Turismo Quiquiriqui Tours	Quiquiriqui Tours	Tarapoto
10443164460	Mori López Jovanna Carmen Rosa	La Loma Linda	Tarapoto

AGENCIAS DE VIAJES (OPERADORES TURISTICOS)

RUC.	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DISTRITO
10076155351	Zamora Reátegui Carlos Martín	Martín Zamora Operadores de Turismo	Tarapoto
20450211061	Selva Tours Viajeros SAC	Selva Tours	Tarapoto
20542277794	Shilcayo Travel Tours EIRL	Shilcayo Travel Tours	Tarapoto
10010752731	Servicios Turísticos Arglis Tours	Arglis Tours	Tarapoto
20450948129	Marketing Mix Consultores de Mercadeo Lima - Peru EIRL	Parque Temático Chullachaqui	Tarapoto
20494157293	Servicios Turisticos Cattleya Rex S.A.C.	Cattleya Tours	Tarapoto
20493812395	Ecorutas Hotelereía y Deportes de Aventura EIRL	Ecorutas	Tarapoto
20494183022	Inversiones Turísticas O & P Huayruro EIRL	Huayruro Tours	Tarapoto
10011217155	Vásquez López David	Davi´s Tours & Destinos Tarapoto	Tarapoto
20542242656	Hidalgo Tours SAC	Hidalgo Tours	Tarapoto
20572107966	Operador Destinos Mágicos SAC	Destinos Mágicos	Tarapoto
10011153246	Cachique Ynga Tirsá	Tarapoto Expedition	Tarapoto
20542397773	Green Peru Group SAC	Green Peru Travel	Tarapoto
20572117686	Empresa de Turismo Papasi Ban SAC	Papasi Ban	Tarapoto
10412292729	Vera Guevara Elver	Tours Tarapoto Las Palmeras	Tarapoto
20542367513	Tours Tarapoto Viajes y Turismo SAC	Tour Tarapoto Peru	Tarapoto

10416079159	Ruiz Flores Juan	Tarapoto Tour Service	Tarapoto
10104922487	Castillo Montes Hugo Lenin	Explora Tours	Tarapoto
10011460700	Vergara García Marco Antonio	Kuriyacu Tours & Eventos	Tarapoto
10806860269	Arévalo Llaja Alberto	Agencia de Viajes y Turismo Gran Pajatén	Tarapoto
10404801568	Tuanama Amasifuen Lester	Sachamaman Tours Tarapoto	Tarapoto
20531148496	Mercantil Zurita EIRL	Palmeras Tours	Tarapoto
20572122922	Agencia de Viajes y Turismo Seguro SAC	Charapita Tours	Tarapoto
10700327570	Vásquez Tuanama Margot	Suni City	Tarapoto
20572193781	Tarapoto Selva Mágica S.R.L.	Tarapoto Selva Mágica	Tarapoto
20572190413	Tours Soncco Llacta SAC	Tours Soncco Llacta	Tarapoto
10418501737	Amasifuen Pérez Edwin	Tesoros del Grán Pajatén Travel Tours	Tarapoto
20572208720	Agencia de Viajes y Operadores Turísticos Sereteri SAC	Chullamaqui Tours	Tarapoto
20450258459	IKARO EIRL	100 % Tarapoto By Ikaró	Tarapoto
20488854896	Laguna Azul SAC	Laguna Azul	Tarapoto
10464549167	Chamaya Copia Roger	Romichais	Tarapoto
20572213561	Inti Yacu Operadores y Logística SAC	Inti Yacu Tours	Tarapoto
20494159822	Inversiones Generales Cerro Escalera EIRL	Agencia de Viajes y Turismo Heliconia	Tarapoto
10011443058	López Dominguez Julio César	Valentina Express	Tarapoto
10479305108	Tuanama Tapullima Marielmith	Ojitos Travel Tours	Tarapoto

10473883657	Huaman Rimapa July Magali	Selva Mía Operador Turístico	Tarapoto
20572257348	Tarapotus Nature & Life Experience E.I.R.L	Tarapotus Nature	Tarapoto
20600746261	Tingana Tours SAC	Tingana Tours	Tarapoto
10428148148	Ruiz Panduro Giovanna	World Travel	Tarapoto
20600244575	Tarapoto Aventure EIRL	Tarapoto Aventure	Tarapoto
20600052919	BARTRAVEL EIRL	Tarapotours	Tarapoto
10745639122	Rojas Linares Jhomira Casandra	Pura Selva Tours	Tarapoto
10461030993	Ríos Falcón Katy Paola	Cattleya Violacea Tours	Tarapoto
20600268385	F & R Expedition SAC	F & R Expedition	Tarapoto
20600157613	WAUKI SAC	Wauki Tours	Tarapoto
20572225900	Agencia de Turismo Puka SAC	Puka Tours	Tarapoto
10001084912	Paredes del Aguila Lin Johe	Champita Tours	Tarapoto
10702341707	Alegría Ríos Bastly Luz	Destinos Tarapoto	Tarapoto
20600754832	Tierra Verde SAC	Tierra Verde Tours	Tarapoto
10476631900	Quispe Flores John César	Shamiro Tours	Tarapoto
20600454413	Tour Gorillaz Perú EIRL	Tours Gorillaz Perú	Tarapoto
20600930045	Corporación Peruvian Travelers SAC	PERU VAN	Tarapoto
20600540590	D y C Servicios Amazónicos SAC	Kuri Tours	Tarapoto
20600890582	Operador de Turismo Tangarana Explore SAC	Tangarana Explore	Tarapoto
10011328038	Terry Arellano Marlon Elvis	Terry Tours	Tarapoto

Fuente. DIRCETUR, 2016.

ANEXO N° 03

ENCUESTAS DIRIGIDA A TURISTAS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS MYPES TURÍSTICAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, EN LA PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

Fecha:

Buenos días, nos encontramos realizando un estudio sobre la calidad de servicios en las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, provincia de San Martín. Solicito que responda las siguientes preguntas que se mantendrán de manera confidencial. Muchas gracias.

Instrucciones: Lea atentamente cada ítems y responda con una X en los recuadros según su propio criterio.

Escala: Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3

Ítem / Indicador			
	1	2	3
➤ FIABILIDAD			
1. Como califica la formalidad en la atención en las empresas turísticas que visita.			
2. Cómo valora las habilidades de las empresas para responder en el tiempo prometido los servicios que ofrece.			
3. Como califica las políticas de las empresas orientadas a brindar un servicio de calidad.			
4. Valore la respuesta a sus expectativas respecto de los servicios adquiridos.			
➤ CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3
5. Cómo califica la rapidez de atención de las empresas turísticas.			
6. Valore Ud., la eficiencia en la atención de las empresas turísticas.			
7. Cómo califica la capacidad de respuesta de las empresas para atender a sus necesidades.			
8. Cómo califica la información oportuna respecto de los servicios brindados por las empresas turísticas.			
➤ SEGURIDAD	1	2	3

9. Cómo valora Ud., el nivel de conocimiento del personal acerca del servicio que oferta.			
10. Valore la confianza transmitida por las empresas turísticas.			
11. Cómo valora Ud., la discreción de las empresas con respecto a su información personal.			
12. Valore la seguridad de las empresas respecto del cuidado de sus pertenencias.			
➤ EMPATÍA	1	2	3
13. Cómo califica la cortesía de los trabajadores de las empresas turísticas.			
14. Cómo califica la atención personalizada de las empresas turísticas.			
15. Cómo valora Ud., el buen trato al cliente en las empresas turísticas.			
16. Cómo califica la disposición y voluntad de los trabajadores para la atención oportuna.			
➤ ELEMENTOS TANGIBIBLES			
17. Cómo califica el nivel de equipamiento de las empresas turísticas.			
18. Cómo califica las instalaciones físicas de las empresas turísticas.			
19. Cómo califica los equipos y materiales de comunicación de las empresas turísticas.			
20. Cómo califica la presentación del personal de las empresas turísticas.			

Anexo N° 04:**Tabla 1**

Puntajes sobre la calidad de los servicios en las Mypes turísticas del distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

N°	CALIDAD DE SERVICIOS DE LAS MYPES TURÍSTICAS					
	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	TOTAL
1	11	11	10	10	12	54
2	10	10	11	10	12	53
3	10	11	10	9	9	49
4	8	7	10	7	8	40
5	9	9	12	10	11	51
6	4	6	9	10	9	38
7	9	10	10	11	10	50
8	4	7	9	7	9	36
9	8	8	10	8	9	43
10	8	7	8	8	9	40
11	7	9	10	11	8	45
12	4	12	12	11	9	48
13	8	10	10	8	9	45
14	5	9	8	7	7	36
15	10	8	12	11	12	53
16	9	6	9	7	10	41
17	9	10	12	11	11	53
18	8	10	12	12	9	51
19	6	8	10	8	11	43
20	5	10	8	6	9	38
21	9	11	11	10	10	51
22	8	9	10	9	8	44
23	7	9	10	8	11	45
24	10	9	12	11	9	51
25	9	7	10	7	8	41
26	9	11	12	11	10	53
27	9	8	12	11	8	48
28	8	8	11	8	9	44
29	10	10	11	11	10	52
30	6	6	9	7	10	38

31	5	10	8	7	8	38
32	9	5	9	10	7	40
33	6	10	11	10	7	44
34	9	11	12	12	11	55
35	10	9	10	8	9	46
36	9	9	7	8	7	40
37	10	8	8	9	8	43
38	9	9	7	11	12	48
39	10	11	9	5	8	43
40	11	9	7	8	10	45
41	10	8	9	8	10	45
42	9	8	9	9	12	47
43	9	8	11	10	10	48
44	11	6	10	9	11	47
45	9	10	12	10	12	53
46	8	10	11	10	10	49
47	12	10	12	9	9	52
48	8	9	7	12	8	44
49	10	10	11	10	12	53
50	8	9	11	9	11	48
51	10	7	10	11	7	45
52	7	10	12	10	11	50
53	9	8	10	10	8	45
54	12	10	9	9	9	49
55	9	8	10	9	12	48
56	9	12	9	10	9	49
57	8	9	11	8	10	46
58	12	10	10	6	9	47
59	9	10	9	12	8	48
60	10	9	11	11	11	52
61	11	7	9	12	10	49
62	11	10	8	8	7	44
63	7	9	12	7	10	45
64	9	11	6	9	10	45
65	10	6	9	12	8	45
66	6	12	9	9	11	47
67	11	9	9	10	11	50
68	9	9	12	6	8	44

69	12	10	7	11	12	52
70	12	9	9	11	6	47
71	11	10	9	6	9	45
72	9	8	9	8	7	41
73	9	10	8	2	4	33
74	10	9	10	9	4	42
75	10	9	8	11	12	50
76	7	11	9	9	7	43
77	12	8	10	9	12	51
78	9	8	7	8	9	41
79	10	9	9	12	11	51
80	7	7	10	9	8	41
81	11	9	10	10	9	49
82	8	7	9	8	7	39
83	12	10	9	9	11	51
84	9	10	9	9	10	47
85	9	9	10	9	9	46
86	10	10	9	10	11	50
87	8	8	8	8	7	39
88	10	9	9	10	10	48
89	6	7	7	8	7	35
90	11	9	7	5	7	39
91	9	10	10	9	10	48
92	10	9	9	9	9	46
93	7	7	6	6	6	32
94	7	9	8	7	10	41
95	10	9	9	10	11	49
96	12	10	9	9	10	50
97	8	7	5	9	7	36
98	9	10	9	10	10	48
99	8	7	7	7	9	38
100	11	9	9	11	12	52
101	9	7	8	6	7	37
102	10	9	9	10	11	49
103	8	9	8	8	8	41
104	9	10	9	9	10	47
105	7	8	10	5	8	38
106	12	10	9	12	10	53

107	9	9	9	9	9	45
108	10	9	8	9	10	46
109	5	8	9	8	7	37
110	11	9	10	9	11	50
111	10	10	10	9	8	47
112	7	5	7	7	6	32
113	9	10	9	12	9	49
114	10	9	11	10	11	51
115	7	8	7	7	7	36
116	9	10	11	11	9	50
117	9	10	10	10	11	50
118	11	9	11	12	10	53
119	10	10	9	9	9	47
120	7	8	8	8	8	39
121	9	7	9	7	9	41
122	9	10	10	10	11	50
123	4	7	6	8	8	33
124	9	9	11	10	10	49
125	7	9	5	6	6	33
126	10	11	9	9	10	49
127	9	9	8	10	9	45
128	9	6	10	8	7	40
129	11	9	9	10	12	51
130	9	8	9	7	6	39
131	9	9	11	12	9	50
132	5	7	8	6	9	35
133	12	10	9	10	10	51
134	7	7	5	6	6	31
135	10	9	10	9	9	47
136	9	10	9	10	10	48
137	8	7	5	6	7	33
138	9	9	10	11	12	51
139	7	9	6	8	9	39
140	11	12	10	10	9	52
141	6	7	6	7	7	33
142	10	10	11	10	12	53
143	4	5	4	7	4	24
144	8	5	7	7	7	34

145	9	9	10	9	11	48
146	6	11	6	10	8	41
147	11	9	9	10	10	49
148	9	10	6	5	8	38
149	11	9	9	11	9	49
150	7	7	7	6	7	34
151	10	9	9	10	12	50
152	5	5	6	3	5	24
153	9	10	10	9	9	47
154	7	6	8	10	8	39
155	12	11	9	11	9	52
156	5	8	7	10	12	42
157	6	6	8	9	5	34
158	9	11	10	12	12	54
159	7	8	6	9	9	39
160	9	9	10	10	11	49
161	9	10	11	12	9	51
162	6	6	9	8	7	36
163	10	9	10	11	11	51
164	7	6	4	7	9	33
165	11	9	10	9	9	48
166	9	10	10	11	12	52
167	9	10	12	11	9	51
168	5	7	5	7	9	33
169	10	9	10	11	8	48
170	8	7	9	8	9	41
171	10	12	11	9	10	52
172	6	6	8	7	8	35
173	9	10	9	11	9	48
174	5	6	4	6	7	28
175	8	7	9	10	12	46
176	5	7	6	8	8	34
177	9	10	9	8	7	43
178	6	7	6	9	10	38
179	5	10	10	9	12	46
180	10	11	9	10	11	51
181	9	10	11	9	9	48
182	6	8	11	10	12	47

183	9	9	10	10	12	50
184	10	10	11	10	12	53
185	7	6	7	7	7	34
186	7	7	10	7	8	39
187	9	9	12	10	11	51
188	5	6	9	7	6	33
189	9	10	10	11	10	50
190	10	9	9	10	12	50
191	8	8	8	8	7	39
192	5	7	8	8	9	37
193	7	7	10	8	8	40
194	9	12	12	11	9	53
195	8	8	10	8	9	43
196	7	6	8	7	7	35
197	8	8	12	8	12	48
198	10	10	9	10	9	48
199	9	10	12	11	11	53
200	8	10	12	12	9	51
201	6	8	10	8	7	39
202	5	6	8	6	8	33
203	9	11	11	10	10	51
204	8	7	10	9	8	42
205	11	12	10	10	11	54
206	6	9	12	11	9	47
207	9	7	10	7	8	41
208	9	11	12	11	10	53
209	10	8	11	11	8	48
210	8	9	11	10	9	47
211	10	10	11	11	10	52
212	6	6	9	7	10	38
213	5	6	8	7	8	34
214	9	5	9	10	11	44
215	6	10	11	10	7	44
216	9	11	12	12	11	55
217	6	9	10	8	8	41
218	6	6	7	8	7	34
219	7	10	9	11	12	49
220	6	6	7	8	6	33

221	5	5	7	7	6	30
222	12	10	9	9	11	51
223	8	8	7	8	6	37
224	9	10	9	9	10	47
225	8	8	11	10	8	45
226	6	6	8	7	8	35
227	7	10	12	10	12	51
228	9	9	11	10	10	49
229	9	10	12	9	9	49
230	3	5	7	7	8	30
231	11	10	11	10	12	54
232	8	9	11	9	11	48
233	9	9	10	9	9	46
234	7	10	12	10	11	50
235	8	8	10	10	8	44
236	10	9	9	10	12	50
237	9	8	9	9	9	44
238	11	9	10	10	9	49
239	8	9	8	8	8	41
240	8	10	10	6	6	40
241	7	9	9	8	8	41
242	10	9	11	11	11	52
243	5	7	9	7	9	37
244	9	6	8	8	7	38
245	7	9	9	7	9	41
246	9	8	6	9	10	42
247	12	11	10	9	8	50
248	6	7	8	9	11	41
249	9	10	9	10	11	49
250	8	8	7	6	8	37
251	11	9	11	9	9	49
252	8	7	9	8	6	38
253	10	10	9	10	10	49
254	7	6	6	8	7	34
255	11	9	10	11	9	50
256	6	4	5	5	4	24
257	9	7	8	6	10	40
258	7	8	8	9	7	39

259	9	10	11	12	9	51
260	9	8	7	8	9	41
261	11	10	9	9	10	49
262	7	9	8	7	8	39
263	8	6	8	8	9	39
264	9	11	9	12	10	51
265	8	8	8	7	8	39
266	9	10	11	11	10	51
267	7	7	8	9	8	39
268	8	8	9	8	7	40
269	9	10	9	10	9	47
270	8	7	8	7	5	35
271	10	12	11	10	9	52
272	6	5	7	5	7	30
273	9	9	10	11	9	48
274	6	6	5	5	6	28
275	7	7	6	6	6	32
276	10	9	9	10	12	50
277	6	7	6	7	6	32
278	11	7	8	7	9	42
279	6	7	5	6	7	31
280	8	7	4	7	7	33
281	12	11	11	9	10	53
282	5	6	3	7	2	23
283	9	10	9	11	8	47
284	6	5	5	6	6	28
285	9	9	10	11	10	49
286	5	7	7	9	6	34
287	7	8	10	5	8	38
288	12	10	11	12	9	54
289	5	9	7	9	5	35
290	9	10	9	11	12	51
291	5	8	9	8	7	37
292	11	9	9	10	10	49
293	10	10	10	9	8	47
294	7	5	7	7	6	32
295	9	10	9	12	10	50
296	6	7	8	8	6	35

297	9	10	7	9	8	43
298	9	10	11	11	9	50
299	6	10	10	10	11	47
300	8	8	3	8	4	31
301	9	10	9	10	11	49
302	7	8	8	8	8	39
303	7	5	5	7	6	30
304	6	4	2	1	5	18
305	4	7	6	8	8	33
306	5	6	6	6	6	29
307	4	5	4	7	2	22
308	10	11	7	9	7	44
309	9	9	8	10	9	45
310	9	8	10	9	10	46
311	8	9	7	7	8	39
312	9	8	9	7	6	39
313	10	9	11	12	10	52
314	5	7	8	6	9	35
315	6	6	6	8	8	34
316	9	10	9	11	10	49
317	7	6	5	5	7	30
318	9	10	9	10	11	49
319	2	5	2	4	2	15
320	7	7	8	7	8	37
321	9	9	10	10	9	47
322	6	9	8	8	9	40
323	9	10	11	12	12	54
324	10	9	10	10	9	48
325	4	5	4	7	4	24
326	8	5	7	7	7	34
327	9	9	8	9	8	43
328	6	11	6	10	8	41
329	7	7	9	10	8	41
330	9	10	6	5	8	38
331	6	5	5	5	5	26
332	9	7	9	6	8	39
333	4	5	7	3	4	23
334	5	5	6	3	5	24

335	6	8	7	9	9	39
336	7	6	8	10	8	39
337	7	7	9	8	9	40
338	5	8	7	10	12	42
339	6	6	8	9	5	34
340	9	11	10	12	12	54
341	7	8	6	9	9	39
342	9	3	4	10	11	37
343	9	10	11	12	9	51
344	4	3	3	4	1	15
345	4	7	6	4	3	24
346	5	2	4	3	4	18
347	1	4	4	9	9	27
348	9	10	10	11	12	52
349	9	10	12	11	9	51
350	4	4	3	3	9	23
351	6	5	8	7	8	34
352	1	3	4	3	4	15
353	4	3	3	5	4	19
354	3	4	4	6	3	20
355	2	4	5	3	2	16
356	1	4	4	6	3	18
357	3	3	3	4	12	25
358	5	3	6	4	2	20
359	3	6	4	2	7	22
360	6	2	4	3	4	19
361	5	4	4	9	3	25
362	8	4	3	10	3	28
363	5	4	6	4	3	22
364	6	8	3	2	4	23
365	3	4	4	6	3	20
366	4	5	7	3	4	23
367	5	5	6	3	5	24
368	6	3	5	4	4	22
369	7	6	8	10	8	39
370	4	7	5	8	3	27
371	5	3	7	4	5	24
372	4	3	4	2	5	18

373	9	7	6	4	3	29
374	7	8	6	9	9	39
375	2	5	2	4	3	16
376	4	2	2	3	4	15
377	4	6	4	8	3	25
378	5	2	3	4	1	15
379	5	6	4	7	3	25
380	2	2	7	3	4	18
381	3	4	1	4	2	14
382	3	3	2	4	1	13

Fuente. Datos obtenidos de los instrumentos aplicados a visitantes nacionales y extranjeros que visitaron el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín 2016.