



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

***DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE
OFRECE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN
- 2018***

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor(es):

**García Elera, Víctor Homero
Maldonado Sambrano, José Luis**

Asesor:

MBA. Ricardo Rivera Tantachuco

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel Perú

2018

Diagnóstico de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018

García Elera, Víctor Homero

Maldonado Sambrano, José Luis

RESUMEN

La calidad de servicio es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente Juran (2008). El presente trabajo de investigación tiene por finalidad de medir el nivel de calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018. El enfoque manipulado es el cuantitativo, con un diseño no experimental, la muestra está constituida por 20 usuarios escogidos al azar de la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018, la hipótesis planteada es “El nivel de calidad de servicio; es deficiente”, como instrumento de la recaudación de datos se utilizó el cuestionario con interrogaciones cerradas, los resultados obtenidos señalan que la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén es muy deficiente; del mismo modo los usuarios han manifestado que los trabajadores no interactúan de una forma correcta con ellos, y poseen una mala capacidad de respuesta a sus requerimientos ocasionado demora en la atención de sus trámites administrativos, tributarios, etc.

Palabras claves: Calidad de servicio, usuarios, Satisfacción de las necesidades del cliente, expectativas del cliente.

ABSTRACT

The quality of service is the satisfaction of the client's needs and expectations (Juran 2008). The purpose of this research work is to measure the level of service quality offered by the Provincial Municipality of Jaén - 2018. The manipulated approach is quantitative, with a non-experimental design, the sample is made up of 20 users chosen at random from the Provincial Municipality of Jaén - 2018, the hypothesis is "The level of quality of service; It is deficient ", as an instrument of data collection the questionnaire was used with closed questions, the results obtained indicate that the quality of service offered by the Provincial Municipality of Jaén is very deficient; In the same way, the users have stated that the workers do not interact in a correct way with them, and they have a poor capacity to respond to their requests, causing delays in the attention of their administrative, tax, etc. procedures.

KEYWORD: Quality of service, users, Satisfaction of the needs of the client, expectations of the client.

ÍNDICE

Contenido

RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. El problema de investigation.....	5
1.2. Antecedentes	5
1.3. Formulation del problema	7
1.4. Aspectos teóricos	7
1.4.1. Teorías que sustentan la calidad de servicio.....	7
1.4.2. Dimensiones que sustentan la calidad de servicio.....	10
1.5. Objetivos	13
1.5.1. Objetivo general.....	13
1.5.2. Objetivos específicos.....	13
1.6. Hipótesis.....	13
1.7. Justificación	13
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	15
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	15
2.1.1. Tipo de investigación.....	15
2.1.2. Diseño de investigación.....	15
2.2. Población y muestra.....	16
2.2.1. Población	16
2.2.2. Muestra	16
2.3. Variables.....	16
2.4. Operacionalización de variables.....	17
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	18
2.5.1. Técnicas.....	18
2.5.2. Instrumentos	18
III. RESULTADOS	19
3.1. Tablas y gráficos	19
3.1.1. Resultado según dimensiones de la Calidad de servicio	19
3.1.2. Resultado comparativo de las dimensiones de la variable calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.....	21
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	25
VI. REFERENCIAS.....	26
Bibliografía	26
ANEXOS	28

I. INTRODUCCIÓN.

Brindar un empleo de naturaleza a todos nuestros beneficiarios sin discriminación por casta, color, edad, exigencia económica o coito, es trascendental para el incremento de una construcción pública, permitiendo así defender con luz las consultas y a través de ello complacer las exigencias de los legatarios que visitan a diario la Municipalidad Provincial de Jaén, ahora sea por mandatos oficinescos o arancelarios, permitiendo de esta forma mermar la mala estampa que poseen las agrupaciones públicas ante la congregación de la villa de Jaén. Por ser una erección pública que brinda usos que son sumamente involuntarios para los moradores de la población de Jaén, tiene que preocuparse en ocuparse una buena tendencia en todos los encargos que realizan cada uno en esta agrupación, consintiendo así una formidable ligadura entre agraciados y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén

1.1. El problema de investigation

En estas épocas que vivimos con el momento reducido, siendo necesario ejecutar encargos de forma rapida, recibiendo de forma eficaz los servicios por parte de los trabajadores de las entidades públicas, se ha documentado que existen multiples desasosiegos al tiempo de asignar la atención a los beneficiarios, siendo uno de ellos la falta de guía que sufrimos a diario cuando nos acercamos a realizar los papeleos que necesitamos, no encontramos a los trabajadores en su puesto, generando así un malestar y disminución de momento, consiguiendo de esta forma una mala imagen de la Municipalidad Provincial de Jaén ante los visitantes.

1.2. Antecedentes

Según Hidalgo (2015). En su trabajo de investigación: modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM CANTON Babahoyo, presentada en la Universidad

Regional Autónoma de los Andes, de la ciudad de Babahoyo, Ecuador. Tuvo como objetivo: diseñar un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo”. La presente investigación en término a los objetivos planteados fue orientada a través de un enfoque cualitativo. La población meta que se tomó como muestra para la presente investigación, será dividida y realizada en dos sectores: Urbano/Rural y al personal que labora en la institución, siendo un total de 384 contribuyentes. El autor concluyó: El modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo, es validado por expertos en el tema, quienes consideran que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento”; “pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

Según Linares (2014). En su informe: prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público, presentada en la Universidad Militar Nueva Granada, en la ciudad de Bogotá, Colombia”. Tuvo como objetivo: analizar las prácticas de gerencia del servicio en entidades del sector público. La presente investigación en término a los objetivos planteados fue orientada a través de un enfoque cuantitativo. El autor concluyó: es indiscutible que muchos ciudadanos no tienen una buena percepción del servicio y la gestión de las entidades públicas en Colombia, pero con esta investigación se puede demostrar que la Administración Pública se ha encargado de re direccionar sus estrategias en pro de una mayor cobertura, la disponibilidad de canales de atención efectivos, sistemas de información confiables, servidores públicos más cualificados para el desempeño de sus funciones, mayor participación y cocreación de valor con el ciudadano y el logro de altos índices de calidad en los productos o servicios.

Según Calderón (2015). En su tesis: el liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015, presentada en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tuvo como objetivo: determinar la relación entre la liderazgo y la calidad de servicio de los trabajadores en la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015. La presente investigación fue de tipo Descriptiva - Correlacional. La población se constituyó por 110 personas, y la muestra fue de 10 a consideración del investigador. El autor concluyó: se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad

de servicio”. “De lo anteriormente expuesto podemos concluir que UN buen liderazgo genera una buena calidad de servicio. Se ha determinado, que existe relación significativamente entre la comunicación y la calidad de servicio. Por ello se puede concluir que la comunicación es muy importante para brindar UN buen servicio.

Según Huamán (2014). En su tesis: percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I: José Soto Cadenillas, Chota, presentado en la Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú”. Tuvo como objetivo: determinar la percepción en la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I: José Soto Cadenillas, Chota. La investigación desarrollada fue de tipo cuantitativa y por su alcance descriptiva. La población estuvo constituida por un total de 24 trabajadores y 102 pacientes, y la muestra fue de 24 trabajadores y 81 pacientes. El autor concluyó: el 75 % de los trabajadores del servicio de emergencia, tienen una percepción global de la calidad de atención es regular, y solo el 21 % una percepción buena y El 67 % de los pacientes perciben que la calidad de atención como regular y el 33 % como buena calidad.

1.3. Formulation del problema

¿Cómo se manifiesta la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Teorías que sustentan la calidad de servicio

A. La teoría política y constitucional

Según Matías (2013). Menciona que: Es claro que los servicios públicos son un componente fundamental de la Administración Pública, vinculados a los orígenes y evolución Del derecho administrativo y a los fines esenciales del Estado.

León Duguit, citado por (Matías, 2013). Comenta al referirse a los elementos centrales de sus conferencias, así como al profundo cambio que representaban sus nuevas concepciones sobre el Estado y el derecho público en el mundo occidental, indicó al inicio del Prefacio (I) de su obra: Dos ideas generales se desarrollaron en estas conferencias. La primera, que, por lo demás, inspira todo cuanto he escrito relativamente al derecho público, establece que la creencia en la existencia de UN poder soberano “estático” no corresponde a nada real. Que esta creencia está en camino de desaparecer, que el Estado deja de ser, más y más cada día, un poder de mando, para convertirse en una cooperación nacional que asegura el cumplimiento de los servicios públicos y sanciona las reglas de derecho.

El mismo León Duguit, citado por (Matías, 2013). Menciona: Más adelante, ratificando como aspecto central de la primera idea, la obligación del Estado de asegurar el cumplimiento de los servicios públicos y sancionar las reglas de derecho, reitera: En la conferencia que he tenido el honor de pronunciar, durante el invierno de 1920 a 1921, en la Universidad de Columbia, en Nueva York, expresaba la misma idea, bajo otra forma, al decir que en todas partes, y donde quiera, el Estado nación reemplaza al Estado poder. La nación, o, de una manera más general, el grupo de individuos que viven y obran, está en primer término; los gobiernos no son más que los representantes de un poder social que manda: son los gerentes de los servicios públicos.

Para desarrollar el último aspecto de su primera idea, según la cual los gobiernos no son más que los representantes de un poder social que manda, que significa un viraje de las viejas concepciones del estatismo y de las prerrogativas públicas, expresa: No hay duda de que estos gerentes disponen de una fuerza, pueden poner en movimiento y ejercer la coerción material. Pero el empleo de esta fuerza coercitiva y compulsora no se legitima por una pretendida soberanía de que estuvieren investidos directamente o por representación, solo se legitima por el objeto perseguido. Los gobernantes tienen deberes y en modo alguno derechos. León Duguit, citado por (Matías, 2013)

B. Teoría de la evaluación del servicio al cliente

Según Alfonso (2014). Indica que: Los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y carácter perecedero.

- Intangibilidad: Por intangibilidad entendemos la cualidad de los servicios por la que no es fácil contarlos, medirlos, inventariarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad. (Alfonso, 2014)
- Heterogeneidad: La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo. La consistencia del comportamiento de un servicio casi personal es difícil de asegurar porque lo que la empresa intenta entregar puede ser enteramente diferente a lo que el cliente recibe. (Alfonso, 2014)
- Inseparabilidad: La producción y el consumo de la mayoría de los servicios es inseparable, a consecuencia de lo anterior la calidad de los servicios no se hace en el departamento de ingeniería de una planta de manufactura (donde se podría controlar desde su concepción hasta su entrega), sino se entrega intacta al cliente. Más bien corresponde a la interacción del cliente y el personal de la empresa que hace contacto con este, aquí depende de que tanto control tenga la empresa del servicio, de su personal y que tanto está implicado el cliente en el servicio, ya que muchas veces este indirectamente afecta su calidad. (Alfonso, 2014)

Carácter perecedero. Los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior. El comprador (cliente) del servicio, percibe dos tipos de beneficios: los beneficios explícitos, que no son más que los solicitados (exigidos) claramente al proveedor, y los beneficios implícitos, que son aquellos que no se mencionan durante las negociaciones, pero sí se requieren en la evaluación final. Generalmente, implícito significa que es habitual o una práctica común para la organización prestadora del servicio, sus clientes y otras partes interesadas. (Alfonso, 2014)

La comprensión de las características del servicio, así como el conocimiento de la forma de pensar de los clientes, de sus necesidades y comportamiento, es fundamental para el éxito de cualquier negocio de este tipo. Como ocurre con los bienes, los clientes exigen beneficios y satisfacciones de los productos de servicios. Los servicios se compran y se usan por los beneficios que ofrecen, por las necesidades que satisfacen y no por sí solos. (Alfonso, 2014)

1.4.2. Dimensiones que sustentan la calidad de servicio

A. Interacción personal

Según García (2012). Menciona que: El plan estratégico de una empresa, su carta de navegación, está lleno de buenos propósitos e intenciones. Uno de los aspectos en los cuales se presentan más vacíos, entre lo que reza el plan estratégico y la realidad, es la calidad de la interacción y respuesta al cliente. A continuación los principios claves de la interacción con el cliente, cuya práctica facilita lograr altos estándares del desempeño y calidad en el servicio:

a) Al cliente siempre hay que escucharlo

Las necesidades, expectativas, observaciones, satisfacciones e insatisfacciones del cliente son una señal clara hacia dónde debemos dirigir nuestros esfuerzos. Ignorarlos nos aleja de nuevas soluciones competitivas para la organización. (García, 2012)

b) Hacer posible lo imposible en una relación ganar-ganar

Algunas solicitudes o requerimientos pueden parecer “incómodos” o “casi imposibles”, con la mejor disposición a SER PARTE DE LA SOLUCIÓN se pueden generar resultados sorprendentes y de mutua satisfacción. La primera reacción es “no se puede”...sorpresa sólo con la buena disposición al aporte de las soluciones muchas negativas de servicios o nuevos productos se han transformado en la mejor opción para el cliente y de rentabilidad para la empresa! (García, 2012)

c) Cumplir la oferta de servicio

La confianza que los clientes ponen en nuestra oferta de servicio es el capital sobre el cual crece la empresa. ¿Qué consecuencias tiene el que no se cumpla? Piense en la ley de oro de la interacción con el cliente: “No hagas al otro lo que no te gusta te hagan a tí”. Si lo ofrecemos lo cumplimos: buen lema a practicar! (García, 2012)

d) Identificar el rol protagónico en la interacción

La actitud, capacitación, toma de decisiones de las personas que tienen contacto directo con los clientes son claves para la formación de su opinión y percepción de la empresa, sus productos y servicios. De allí lo importante de reconocer el rol protagónico de estas posiciones y velar por su correspondiente dotación de recursos para la calidad de su desempeño. Capacitamos al personal en áreas operativas y ¿cuánto le dedicamos a su capacitación como Prestador de servicio, tanto interno (en el ambiente laboral) como al cliente externo? (García, 2012)

B. Capacidad de respuesta

Según Leviticus (2008). Menciona que: Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

a) Identificación

Según Leviticus (2008). Indica que: Aunque un buen servicio al cliente es una parte de la capacidad de respuesta, el servicio al cliente es ir un paso más allá. Sean Meehan y Charlie Dawson, explican en "Business Strategy Review", un artículo del 2002 que la capacidad de respuesta al cliente está dando con exactitud y perspicacia a los clientes lo que necesitan, lo que quieren o no saben que quieren y lo hacen más

rápidamente que cualquier otra persona.

b) Usar tecnología efectivamente

Según Leviticus (2008). Usa la tecnología, incluyendo sitios web, correo electrónico y sistemas de telefonía, para que los clientes puedan obtener rápidamente la información que necesitan como un aspecto de la capacidad de respuesta al cliente.

Con los sitios web que son lentos o difíciles de encontrar, los clientes se frustran. Las llamadas telefónicas complicadas que requieren que las personas que llaman elijan en un menú antes de que se le permita hablar con un representante de la compañía pueden molestar a la persona que llama que sólo quiere hacer una pregunta simple. (Leviticus, 2008, p.9)

Da prioridad a las llamadas en base a la importancia del cliente en tu empresa, esto te ayudará a asegurarte de que las preocupaciones de tus clientes se dirijan rápidamente a un miembro con conocimientos del personal. Cambia tu sistema telefónico para dirigir automáticamente a los clientes importantes con un miembro del personal, así aumentarás la capacidad de respuesta con los principales clientes. (Leviticus, 2008, p.10)

c) Equipo capacitado

Proporcionar la capacitación suficiente a los miembros de tu personal puede ayudar a mejorar la capacidad de respuesta al cliente. Pide la opinión de los empleados acerca de cómo las formas de respuesta pueden ser mejoradas. Evalúa las cosas como los procedimientos para las solicitudes de los clientes o pedidos, los sistemas de suministro y sistemas telefónicos e informáticos. (Leviticus, 2008, p.13)

El laboratorio de investigación de negocios sugiere que los programas de formación deben incluir una descripción de la importancia de la satisfacción del cliente con la empresa, los factores que mantienen a los clientes satisfechos, las expectativas de rendimiento de los empleados y una descripción de los programas de medición de la

satisfacción de clientes, programas de reconocimiento y programas de incentivos.
(Leviticus, 2008, p.14)

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Describir la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018

1.5.2. Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la interacción personal en la *calidad de servicio que ofrece la* Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

O.E.2: Analizar la capacidad de respuesta en la *calidad de servicio que ofrece la* Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

O.E.3: Evaluar la *calidad de servicio que ofrece la* Municipalidad Provincial de Jaén – 2018

1.6. Hipótesis

El nivel de calidad de servicio; es deficiente”

1.7. Justificación

Teórico

Desde el punto de vista teórico se justifica porque la exploración se rige a través de los concernientes teóricos inspirados en la teoría política y constitucional de Matías (2013), donde menciona que los servicios públicos son un componente fundamental de la Administración Pública, vinculados a los orígenes y evolución del derecho administrativo y a los fines esenciales del Estado; del mismo lo hace la teoría de la evaluación del servicio al cliente de Alfonso (2014), el cual revela que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y carácter perecedero.

Práctico

Desde el enfoque práctico se justifica porque por medio de los resultados aprehendidos previo interpretaciones con sus elevaciones permitirá constatar con precisión las demarcaciones y alcazabas reales, analizando estatura por elevación se mejorará la condición del lavabo que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén a los sucesores los mismos que mejorarán su interacción personal con el cliente.

Social

Desde el punto de vista social la Municipalidad Provincial de Jaén será percibida por los trabajadores, becarios, pobladores lícitos y extraños como una distribución con aptitud de respuesta ante los apuros reales y que se preocupa por la entrada de sus trabajadores, empleados, clientes y junta en general, los mismos que enmarcaran sus actividades en una mejoría en la ralea de escusado, respetando los servicios sociales incluso lograr los resultados esperados y convertirse en una municipalidad representante.

Metodológico

Este análisis se justifica porque constituye un antecedente directo para futuras pesquisas que puedan estar enfocadas al despacho de esta variable en otras entidades, por ende, sus resultados pueden constituir un tocante para equiparar la verdad de otras divisiones irrefutables en cuanto a la variable calidad de servicio.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

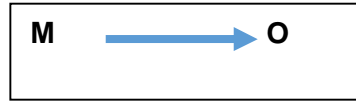
El tipo de investigación es descriptiva, según Hernández (2010) citado por (Valderrama, 2017), revela que: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.43). Es decir, únicamente pretenden contar o retener contraseña de forma progresista o conjunta, sobre los conocimientos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es encaminar se relacionan estas.

2.1.2. Diseño de investigación

Según Carrasco (2004). “El diseño señala a los investigadores lo que deben hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se han planteado y analizar la certeza de la hipótesis formulada en un contexto en particular”; por el alcance del objetivo general y objetivos específicos. Para esta prueba se utilizó el plan no experimental de exploración; el bosquejo que le corresponde al presente trabajo es el Transeccional expresivo.

“Los diseños transeccionales descriptivos se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo; y los diseños transeccionales explicativo causales, son aquellos diseños propios para determinar y conocer las causas, factores o variables que generan situaciones problemáticas dentro de un determinado contexto social. Explica los hechos y fenómenos en cuanto a sus causas y consecuencias (Carrasco, 2004, p.72)

El esquema de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra, constituida por 20 usuarios de la Municipalidad Provincial de Jaén.

O: Observación de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según reporte del área de atención al público (2018) en esta investigación la población estuvo conformada por los 280 usuarios asisten a la semana a la Municipalidad Provincial de Jaén.

2.2.2. Muestra

La muestra está conformada por 20 usuarios escogidos al azar que asisten a la Municipalidad Provincial de Jaén en la semana.

2.3. Variables

V1: Calidad de servicio

2.4. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Instrumento
CALIDAD DE SERVICIO	Interacción personal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de escuchar al cliente • Compromiso de equipo 	02	Deficiente =1 Regular =2 Buena = 3 Eficiente=4	Cuestionario orientado a verificar el nivel de la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Jaén 2018
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la organización • Uso de tecnología efectiva • Equipo capacitado • Satisfacción al cliente • Prioridad a las llamadas del cliente • Sistema telefónico actualizado • Anticiparse a los clientes • Desarrollar planes a largo plazo 	08	Deficiente =1 Regular =2 Buena = 3 Eficiente=4	

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

2.5.1. Técnicas

De acuerdo a las características de nuestra prospección y los tratamientos granados; las reglas que utilizamos para la casa recoleta de los numeros son los subsiguientes:

“El cuestionario es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados” (CEO, 2010).

“El Cuestionario será aplicado a los 20 usuarios escogidos al azar que asisten a la Municipalidad Provincial de Jaén.

2.5.2. Instrumentos

Para la cosecha de información de la presente pesquisa se utilizó como aparato el Cuestionario de preguntas cerradas, adonde se formulará 10 ítems que responden a los indicativos de la variable desarrollada en la prueba.

El test es la modalidad de encuesta que se realiza de manera escrita a través de un aparato o formato en papel contentivo de una selección de preguntas. Se le denomina intento carromato regentado porque debe ser satisfecho por los encuestados, sin intervención de los encuestadores.

III.RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

3.1.1.Resultado según dimensiones de la Calidad de servicio

Tabla 1:

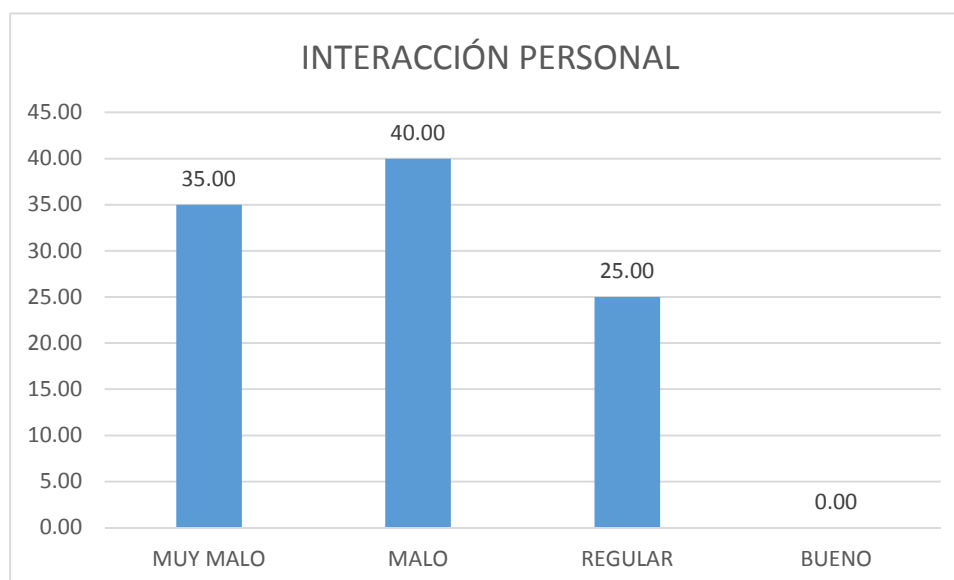
Diagnóstico de la dimensión Interacción personal de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	7	35.00
MALO	8	40.00
REGULAR	5	25.00
BUENO	0	0.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: cuestionario orientado a verificar el nivel de calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

Descripción:

De la enunciación obtenida de la Tabla N° 01, los resultados del test afirman que en la dimensión Interacción personal de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, se ubican en el escalón Muy Malo el 35.00 %, el 40.00 % en el grado esquinado y el 25.00% en el grado regular. Lo que vislumbra que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén no interactúan de apariencia efectiva con los beneficiarios, teniendo serias dificultades.



Fuente: Tabla 1.

Figura 1: Diagnóstico de la dimensión Interacción personal de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

Tabla 2:

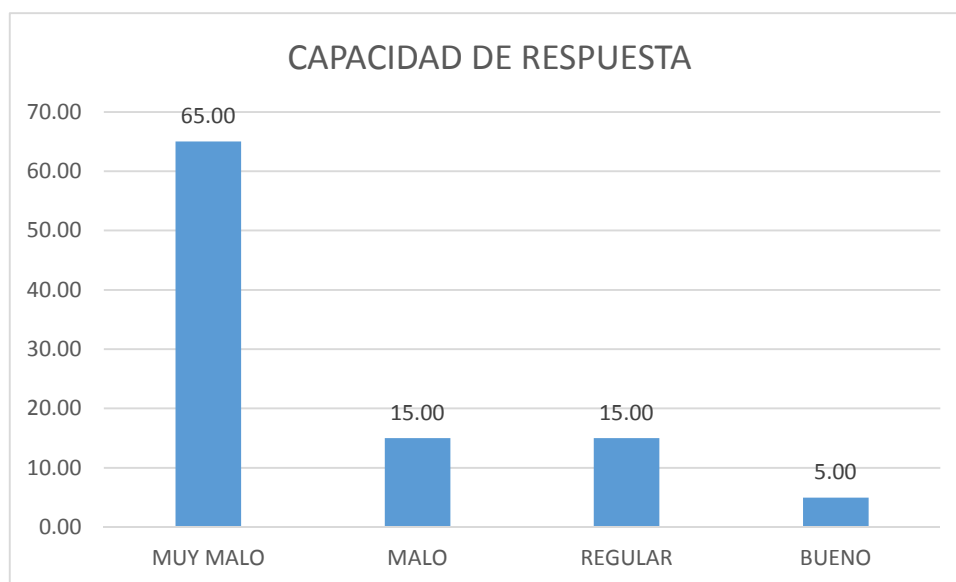
Diagnóstico de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	13	65.00
MALO	3	15.00
REGULAR	3	15.00
BUENO	1	5.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: cuestionario orientado a verificar el nivel de calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

Descripción:

De la comunicación obtenida de la Tabla N° 02, los resultados del intento afirman que en la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, se ubican en el ras Muy Malo el 65.00 %, el 15.00 % en el ras bellaco, el 15.00% en el nivel regular y el 5% en el nivel dichoso. Lo que muestra que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén no cuentan con una superficie de respuesta a los requerimientos de los usufructuarios, demostrando serias dificultades.



Fuente: Tabla 2.

Figura 2: Diagnóstico de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

3.1.2. Resultado comparativo de las dimensiones de la variable calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

Tabla 3:

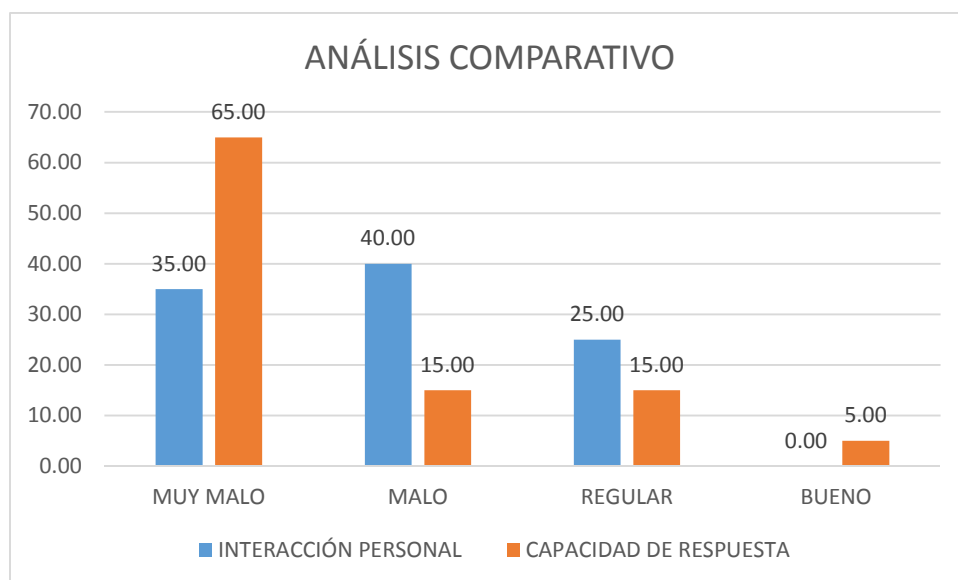
Diagnóstico de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

NIVEL	INTERACCIÓN PERSONAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA
MUY MALO	35.00	65.00
MALO	40.00	15.00
REGULAR	25.00	15.00
BUENO	0.00	5.00
TOTAL	100.00	100.00

Fuente: cuestionario orientado a verificar el nivel de calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

Descripción:

De la asesoría obtenida de la Tabla N° 03, los resultados comunes de los intentos indican que en la variable preparación de respuesta es la grosora que requiere más atención alcanzando un 65.00% nivel asaz taimado, el 15.00 % de nivel malvado, el 15.00 nivel regular y solo el 5% de grado Bueno, seguido de la espesora interacción personal con el 35.00% nivel harto avieso, el 40.00% de ras mala y el 25.00% de grado regular. Demostrando de esta forma la categoría de enmendar la ralea de interés que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén.



Fuente: Tabla 3.

Figura 3: Diagnóstico de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

IV. DISCUSIÓN

El Diagnóstico de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018, encuentran su sustento teórico en la **teoría política y constitucional de** Matías (2013), donde menciona que es claro que los servicios públicos son un componente fundamental de la Administración Pública, vinculados a los orígenes y evolución del derecho administrativo y a los fines esenciales del Estado. Del mismo modo lo hace León Duguit, citado por (Matías, 2013). Comenta al referirse a los elementos centrales de sus conferencias, así como al profundo cambio que representaban sus nuevas concepciones sobre el Estado y el derecho público en el mundo occidental; del mismo modo lo hace la teoría de la evaluación del servicio al cliente de Alfonso (2014), donde indica que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y carácter perecedero.

Referente al objetivo general: Describir la *calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018*.

Se realizaron sendos denuedos en las facetas de la aptitud de respuesta y de la interacción personal. Se elaboraron útiles de tasación que se sometieron a estilos de subsistencia y confiabilidad, luego se aplicó los mismos que nos reportaron los subsiguientes elementos: El pre test nos señala que en la variable Calidad de servicio el nivel muy malo estuvo presente de mayor porcentaje en la dimension Capacidad de Respuesta con el 65.00%, seguido por la dimension interacción personal con el 35.00%. Tabla y figura N° 03

Con respecto al objetivo específico 01: Determinar la interacción personal en la *calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018*. Se observa que la Municipalidad Provincial de Jaén, en su dimensión interacción personal alcanza un 35.00% nivel muy malo, el 40.00% de nivel malo y el 25.00 % en el nivel regular. Tabla y figura N° 01

Con respecto al objetivo específico 02: Analizar la capacidad de respuesta en la *calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén – 2018*. Se observa que la Municipalidad Provincial de Jaén, en su dimensión capacidad de respuesta alcanza un 65.00%

nivel muy malo, el 15.00% de nivel malo, el 15.00 % en el nivel regular y el 5% en el nivel bueno. Tabla y figura N° 02

Con respecto al objetivo específico 03: Evaluar la *calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén – 2018*. Se observa que la Municipalidad Provincial de Jaén, en su dimensión interacción personal alcanza un 35.00% nivel muy malo, el 40.00% de nivel malo y el 25.00 % en el nivel regular y en la dimensión capacidad de respuesta alcanza un 65.00% nivel muy malo, el 15.00% de nivel malo, el 15.00 % en el nivel regular y el 5% en el nivel Bueno.

Con respecto a los antecedentes de estudio se toma como referencia a los trabajos de investigación de: Según Hidalgo (2015). En su tesis: modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM CANTON Babahoyo, presentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, de la ciudad de Babahoyo, Ecuador. Tuvo como objetivo: diseñar un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo”. La presente investigación en término a los objetivos planteados fue orientada a través de un enfoque cualitativo. La población meta que se tomó como muestra para la presente investigación, será dividida y realizada en dos sectores: Urbano/Rural y al personal que labora en la institución, siendo un total de 384 contribuyentes. El autor concluyó: El modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo, es validado por expertos en el tema, quienes consideran que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento”; “pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

Según Linares (2014). En su tesis: prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público, presentada en la Universidad Militar Nueva Granada, en la ciudad de Bogotá, Colombia”. Tuvo como objetivo: analizar las prácticas de gerencia del servicio en entidades del sector público. La presente investigación en término a los objetivos planteados fue orientada a través de un enfoque cuantitativo. El autor concluyó: es indiscutible que muchos ciudadanos no

tienen una buena percepción del servicio y la gestión de las entidades públicas en Colombia, pero con esta investigación se puede demostrar que la Administración Pública se ha encargado de re direccionar sus estrategias en pro de una mayor cobertura, la disponibilidad de canales de atención efectivos, sistemas de información confiables, servidores públicos más cualificados para el desempeño de sus funciones, mayor participación y cocreación de valor con el ciudadano y el logro de altos índices de calidad en los productos o servicios.

Según Calderón (2015). En su tesis: el liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015, presentada en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tuvo como objetivo: determinar la relación entre la liderazgo y la calidad de servicio de los trabajadores en la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015. La presente investigación fue de tipo Descriptiva - Correlacional. La población se constituyó por 110 personas, y la muestra fue de 10 a consideración del investigador. El autor concluyó: se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio”. “De lo anteriormente expuesto podemos concluir que un buen liderazgo genera una buena calidad de servicio. Se ha determinado, que existe relación significativamente entre la comunicación y la calidad de servicio. Por ello se puede concluir que la comunicación es muy importante para brindar un buen servicio.

Según Huamán (2014). En su tesis: percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I: José Soto Cadenillas, Chota, presentado en la Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú”. Tuvo como objetivo: determinar la percepción en la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I: José Soto Cadenillas, Chota. La investigación desarrollada fue de tipo cuantitativa y por su alcance descriptiva. La población estuvo constituida por un total de 24 trabajadores y 102 pacientes, y la muestra fue de 24 trabajadores y 81 pacientes. El autor concluyó: el 75 % de los trabajadores del servicio de emergencia, tienen una percepción global de la calidad de atención es regular, y solo el 21 % una percepción buena y El 67 % de los pacientes perciben que la calidad de atención como regular y el 33 % como buena calidad.

V. CONCLUSIONES

- Con respecto a la dimensión interacción personal se alcanzó el 35.00% nivel muy malo, el 40.00% de nivel malo y el 25.00 % en el nivel regular, lo cual nos indica que se debe trabajar de forma urgente.
- Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se alcanzó un 65.00% nivel muy malo, el 15.00% de nivel malo, el 15.00 % en el nivel regular y el 5% en el nivel Bueno, debiéndose trabajar de forma muy urgente.

VI. REFERENCIAS

Bibliografía

- Alfonso, Y. (2014). Teoría de la evaluación del servicio al cliente. New York, Estados Unidos. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>
- Calderón, S. (2015). *El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015*. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/84/1/calderon_es.pdf
- Carrasco. (2004). Diseños metodológicos. Lima, Perú.
- CEO. (2010). *El cuestionario el instrumento de recolección de información de la técnica de la encuesta social*. Bogotá, Colombia.
- García, M. (2012). Siete principios de la interacción con el cliente. New York, Estados Unidos. Obtenido de <https://miriamgarcia2010.wordpress.com/2012/07/26/siete-principios-de-la-interaccion-con-el-cliente/>
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM CANTON Babahoyo*. Babahoyo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I: José Soto Cadenillas, Chota*. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huamn-quia>
- Juran, M. (2008). Qué es la Calidad de Servicio. En M. Juran, *Qué es la Calidad de Servicio* (pág. 15). Madrid, Madrid, España. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la->

calidad-de-servicio/

Leviticus, J. (2008). Qué es la capacidad de respuesta al cliente. Madrid, España. Obtenido de

<http://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>

Linares, C. (2014). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público*. Bogotá, Colombia. Obtenido de

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13057/1/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%3%9AIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf>

Matías, S. (2013). *La Teoría del Servicio Público y las telecomunicaciones*. Bogota, Colombia.

Obtenido de <file:///C:/Users/Victor%20Puican/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelServicioPublicoYLasTelecomunicaciones-4696237.pdf>

Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Vol. 2). (S. M. E.I.R.L, Ed.) Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.

ANEXOS

ANEXO N°01

TABLA N° 04: Matriz de Consistencia

Diagnóstico de la calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	INSTRUMENTO
<p>GENERAL ¿Cómo se manifiesta la calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén – 2018?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Describir la <i>calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén – 2018</i></p> <p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <p>O.E.1: Determinar la interacción personal en la <i>calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén – 2018.</i></p> <p>O.E.2: Analizar la capacidad de respuesta en la <i>calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén – 2018.</i></p> <p>O.E.3: Evaluar la <i>calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén - 2018</i></p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p><i>El nivel de calidad de servicio; Es deficiente”</i></p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N°02

CUESTIONARIO ORIENTADO A VERIFICAR CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2018.

1. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

CONDICIÓN LABORAL:

PROCEDENCIA:.....

2 OBJETIVO: Recoger información válida y confiable sobre el nivel de calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

3 INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018. Indique, marcando con una "X" en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Casi siempre
4. Siempre

N°	ITEMS	ESCALA			
		N	CN	CS	S
		1	2	3	4
	INTERACCIÓN PERSONAL				
01	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén tienen la capacidad de escuchar sus reclamos?				
02	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén demuestran				

	compromiso de equipo al momento de atenderlo?				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA				
03	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén demuestran estar identificados con la institución?				
04	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén hacen uso de la tecnología efectiva para brindarle una buena atención?				
05	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén demuestran ser un equipo capacitado en atención al cliente?				
06	Usted como cliente al momento de asistir a la Municipalidad Provincial de Jaén, los trabajadores satisfacen los tramites que fue a realizar a la institución?				
07	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén demuestran que en las llamadas telefónicas que ustedes realizan son prioridad en su atención?				
08	Usted como cliente mencione: ¿La Municipalidad Provincial de Jaén tiene un directorio telefónico actualizado de todas las dependencias?				

09	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén se anticipan a dar soluciones a los reclamos y consultas de ustedes realizan?				
10	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, demuestran tener en pleno desarrollo planes a largo plazo en mejorar la calidad de servicio?				

ANEXO N° 03
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario orientado a verificar el nivel de calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018

2. Autores:

García Elera, Víctor Homero

Maldonado Sambrano, José Luis

3. Objetivo:

Describir la *calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén - 2018*

4. Usuarios:

20 usuarios de la Municipalidad Provincial de Jaén 2018; de ambos sexos.

5. Modo de aplicación.

1° El instrumento pre test está estructurado en base a 10 ítems, que se encuentra dividido de la siguiente manera: Variable 1: Interacción personal (1, 2 ítems), capacidad de respuesta (3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 ítems)

6. Estructura:

DIMENSIONES	ITEM	REACTIVO	VALORIZACIÓN			
			Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre
			1	2	3	4
INTERACCIÓN PERSONAL	1	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén tienen la capacidad de escuchar sus reclamos?				
	2	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén demuestran compromiso de equipo al momento de atenderlo?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén demuestran estar identificados con la institución?				
	4	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén hacen uso de la tecnología efectiva para brindarle una buena atención?				
	5	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén demuestran ser un equipo capacitado en atención al cliente?				
	6	Usted como cliente al momento de asistir a la				

		Municipalidad Provincial de Jaén, los trabajadores satisfacen los tramites que fue a realizar a la institución?				
	7	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén demuestran que en las llamadas telefónicas que ustedes realizan son prioridad en su atención?				
	8	Usted como cliente mencione: ¿La Municipalidad Provincial de Jaén tiene un directorio telefónico actualizado de todas las dependencias?				
	9	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén se anticipan a dar soluciones a los reclamos y consultas de ustedes realizan?				
	10	Usted como cliente mencione: ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, demuestran tener en pleno desarrollo planes a largo plazo en mejorar la calidad de servicio?				

7. Escala.

7.1. Escala general:

Escala	Puntaje	Rango	Valoración
Nunca	(1)	[01 – 10)	Muy malo
Casi Nunca	(2)	[11 – 20)	Malo
Casi Siempre	(3)	[21– 30)	Regular
Siempre	(4)	(31 – 40)	Bueno

7.2. Escala específica para cada dimensión:

Interacción personal

Escala	Puntaje	Rango	Valoración
Nunca	(1)	[01 – 02)	Muy malo
Casi Nunca	(2)	[03 – 04)	Malo
Casi Siempre	(3)	[05– 06)	Regular
Siempre	(4)	(07 – 08)	Bueno

Capacidad de respuesta

Escala	Puntaje	Rango	Valoración
Nunca	(1)	[01 – 08)	Muy malo
Casi Nunca	(2)	[09 – 16)	Malo
Casi Siempre	(3)	[17– 24)	Regular
Siempre	(4)	(25 – 32)	Bueno

8. Validez y confiabilidad.

El instrumento ha sido validado por dos especialistas quienes cumplen la función de expertos por tener una formación académica relacionada a la variable: Evaluación del desempeño laboral y Competitividad laboral, **Licenciados de Administración, uno con maestría y otro que sea de la especialidad.** Del mismo modo el instrumento de evaluación alcanzó su confiabilidad mediante la aplicación Del método estadístico alfa de Cronbach con UN puntaje de 0,757.

ANEXO N° 04



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de Noviembre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

García Elera Víctor Homero, con DNI: 47016368
Maldonado Sambrano José Luis, con DNI: 72977379

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: Diagnóstico de la Calidad de Servicio que Ofrece la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de la Facultad de CIENCIAS EMPREARIALES, Escuela Académico Profesional ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N.º 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
GARCIA ELERA VICTOR HOMERO	47016368	
MALDONADO SAMBRANO JOSE LUIS	72977379	

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 1330-FACEM-USS-2018, presentado por los egresados GARCÍA ELERA VICTOR HOMERO y MALDONADO SAMBRANO JOSÉ LUIS, autores del trabajo de investigación denominado: **DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN - 2018**. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS.

Pimentel, 20 de noviembre del 2018



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619



Urkund Analysis Result

Analysed Document: GARCÍA Y MALDONADO2.docx (D43081982)
Submitted: 10/26/2018 1:01:00 AM
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance: 24 %

Sources included in the report:

Conteña_Barrios_Avance4_Nuevoformato.docx (D40210705)
Modelo de Tesis 2017 (Modificado).docx (D40514702)
JIMENEZ Y NEYRA.docx (D39514419)
SEGURA VILLALOBOS CINTIA.docx (D40417852)
JIMENEZ Y NEYRA.docx (D39074327)
GAMONAL VASQUEZ & UCAÑAY CORNEJO.docx (D36746498)
<https://www.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>
<https://miriamgarcia2010.wordpress.com/2012/07/26/siete-principios-de-la-interaccion-con-el-cliente/>
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
<http://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13057/1/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%3%AIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf>

Instances where selected sources appear: