



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS  
PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL  
ÁREA DE ESCALAFÓN PARA LA MEJORA DE  
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ –  
CHICLAYO 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autoras:**

**Bach. Olivera Gonzáles Liliana Vanessa**  
<https://orcid.org/0000-0001-9221-9373>

**Bach. Zurita Cruz Edubina**  
<https://orcid.org/0000-0002-6635-0295>

**Asesora:**

**Dr. García Yovera Abraham José**  
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2022**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL ÁREA DE ESCALAFÓN PARA  
LA MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE JOSE LEONARDO ORTIZ – CHICLAYO 2017**

Asesor (a): Dr. Garcia Yovera Abraham Jose Firma

Presidente (a) Dr. Urbina Cardenas Max Fernando Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko Firma

Vocal (a): Dr. Cordova Chirinos Jose Wiliam Firma

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme la fuerza y la salud para poder cumplir uno de mis más grandes sueños,

A mis Padres, y hermanas por su amor incondicional y motivación durante el transcurso de la carrera.

A todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron, para el logro de mi objetivo.

Bach. Olivera Gonzáles Liliana Vanessa

A Dios por concederme la vida, salud y darme sabiduría necesaria,

A mis padres, hermanas y hermano por brindarme su cariño, apoyo incondicional,

Y porque a lo largo de la carrera ellos han sido siempre esa palabra de aliento y motivación, que me llevó a perseguir mis sueños.

A cada una de las personas que me instruyeron y que de alguna manera aportaron a la realización de este gran proyecto

Bach. Zurita Cruz Edubina

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a dios por permitirnos llegar hasta aquí, a nuestras familias por ser esa motivación que nos impulsó a seguir adelante.

Agradecemos a la Universidad Señor de Sipán por habernos acogido en sus aulas, permitirnos estudiar y formarnos como profesionales.

Expresamos nuestra gratitud a los docentes quienes nos impartieron sus conocimientos durante el desarrollo de nuestra formación para ser un humano de bien para la sociedad.

Bach. Olivera Gonzáles Liliana Vanessa

Bach. Zurita Cruz Edubina

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el Proponer un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario de 22 preguntas, utilizando una escala tipo politómica, aplicada a los trabajadores de la municipalidad, de manera que se tenga información primaria para el correcto análisis de las variables. La investigación presenta un diseño no experimental, dado que no se manipulan de forma deliberada las variables, y a su vez es transversal puesto que se recopilan los datos en un momento dado; por otro lado, el tipo de investigación es descriptivo porque su propósito fue describir las variables y propositivo, porque se plantea una alternativa de solución ante el problema. De acuerdo a los resultados se concluye que existe una deficiencia en el área de escalafón en relación a la atención al usuario, donde mediante la propuesta de un sistema virtual se busca reducir los tiempos de respuesta y efectivizar la atención en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

**Palabras claves:** Sistema virtual, atención, usuario, gestión, escalafón

## **ABSTRAC**

The general objective of this research was to propose a virtual system in the area of escalation for the improvement of user service of the District Municipality of José Leonardo Ortiz - Chiclayo 2017. For this, the survey technique was used, through a questionnaire of 22 questions, using a polytomous type scale, applied to the workers of the municipality, so as to have primary information for the correct analysis of the variables. The research presents a non-experimental design, since the variables are not deliberately manipulated, and at the same time it is transversal since the data are collected at a given moment; on the other hand, the type of research is descriptive because its purpose was to describe the variables and propositional, because an alternative solution to the problem is proposed. According to the results, it is concluded that there is a deficiency in the area of user service, where the proposal of a virtual system seeks to reduce response times and make service more effective in the district municipality of José Leonardo Ortiz.

**Key words:** Virtual system, customer service, user, management, escalation

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRAC.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática. ....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	20
1.3.1. Sistema Virtual .....	20
1.3.2. Atención al usuario .....	23
1.4. Formulación del Problema. ....	26
1.4.1. Problema general .....	26
1.4.2. Problemas específicos.....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	27
1.6. Hipótesis. ....	27
1.7. Objetivos .....	27
1.7.1. Objetivos General .....	27
1.7.2. Objetivos Específicos .....	27
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	29
2.2. Población y muestra.....	30
2.3. Variables, Operacionalización.....	31
2.3.1. Variables .....	31
2.3.2. Operacionalización .....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	

2.4.1. Técnica.....	34
2.4.2. Instrumentos.....	34
2.4.3. Validez.....	34
2.4.4. Confiabilidad.....	35
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	35
2.6. Aspectos éticos.....	35
2.7. Criterios de Rigor científico.....	35
III. RESULTADOS.....	37
3.1. Tablas y Figuras.....	37
3.2. Discusión de resultados.....	59
3.3. Aporte científico.....	62
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
4.1. Conclusiones.....	77
4.2. Recomendaciones.....	78
REFERENCIAS.....	79
ANEXOS.....	83



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variable independiente – Sistema virtual. ....	32
<b>Tabla 2.</b> Variable dependiente – atención al usuario. ....	33
<b>Tabla 3.</b> Validación de expertos. ....	34
<b>Tabla 4.</b> Prueba de confiabilidad. ....	35
<b>Tabla 5</b> Distribución de la población según el sexo. ....	37
<b>Tabla 6</b> Distribución de la población según edad. ....	38
<b>Tabla 7</b> Adaptación al cambio de rutina laboral. ....	39
<b>Tabla 8</b> Aceptación de implementación de un sistema virtual en el área de escalafón .....	40
<b>Tabla 9</b> Asignación de lugar para instalación de sistema. ....	41
<b>Tabla 10</b> Medio de soporte para la instalación de un sistema. ....	42
<b>Tabla 11</b> Sistema dividido en carpetas. ....	43
<b>Tabla 12</b> File personal como objeto de estudio. ....	44
<b>Tabla 13</b> Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes. ....	45
<b>Tabla 14</b> Compromiso de actualización de legajo constantemente. ....	46
<b>Tabla 15</b> Ambiente de atención llamativo y agradable. ....	47
<b>Tabla 16</b> Trato de colaborador a usuario. ....	48
<b>Tabla 17</b> Información confiable y oportuna. ....	49
<b>Tabla 18</b> Información personal discreto. ....	50
<b>Tabla 19</b> Información personal ordenada y clasificada. ....	51
<b>Tabla 20</b> Información personal ordenada y clasificada. ....	52
<b>Tabla 21</b> El trabajador asumiendo lugar de usuario. ....	53
<b>Tabla 22</b> Calificando su atención desde usuario externo. ....	54
<b>Tabla 23</b> Calificación del responsable del área de escalafón. ....	55
<b>Tabla 24</b> Satisfacción del servicio brindado. ....	56
<b>Tabla 25</b> El resultado de la atención recibida. ....	57
<b>Tabla 26</b> Nivel de atención en el área de escalafón. ....	58
<b>Tabla 27</b> Inversión. ....	75
<b>Tabla 28</b> Servicios a brindar. ....	75
<b>Tabla 29</b> Otros. ....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Distribución de la población según el sexo. ....	37
<b>Figura 2.</b> Distribución de la población según edad. ....	38
<b>Figura 3.</b> Adaptación al cambio de rutina laboral. ....	39
<b>Figura 4.</b> Aceptación de implementación de un sistema virtual en el área de escalafón. ....	40
<b>Figura 5.</b> Asignación de lugar para instalación de sistema. ....	41
<b>Figura 6.</b> Medio de soporte para la instalación de un sistema. ....	42
<b>Figura 7.</b> Sistema dividido en carpetas. ....	43
<b>Figura 8.</b> File personal como objeto de estudio. ....	44
<b>Figura 9.</b> Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes. ....	45
<b>Figura 10.</b> Compromiso de actualización de legajo constantemente. ....	46
<b>Figura 11.</b> Ambiente de atención llamativo y agradable. ....	47
<b>Figura 12.</b> Trato de colaborador a usuario. ....	48
<b>Figura 13.</b> Información confiable y oportuna. ....	49
<b>Figura 14.</b> Información personal discreto. ....	50
<b>Figura 15.</b> Información personal ordenada y clasificada. ....	51
<b>Figura 16.</b> Información personal ordenada y clasificada. ....	52
<b>Figura 17.</b> El trabajador asumiendo lugar de usuario. ....	53
<b>Figura 18.</b> Calificando su atención desde usuario externo. ....	54
<b>Figura 19.</b> Calificación del responsable del área de escalafón. ....	55
<b>Figura 20.</b> Satisfacción del servicio brindado. ....	56
<b>Figura 21.</b> El resultado de la atención recibida. ....	57
<b>Figura 22.</b> Nivel de atención en el área de escalafón. ....	58
<b>Figura 23.</b> Vista de la portada del sistema con sus respectivas secciones. ....	64
<b>Figura 24.</b> Vista de la sección 'Identificación personal'. ....	65
<b>Figura 25.</b> Vista de la sección 'Estudios y capacitación'. ....	66
<b>Figura 26.</b> Vista de la sección 'Contratos y nombramientos'. ....	67
<b>Figura 27.</b> Vista de la sección 'Renuncia y liquidación'. ....	68
<b>Figura 28.</b> Vista de la sección 'Desplazamiento de personal'. ....	69
<b>Figura 29.</b> Vista de la sección 'Descanso médico'. ....	70
<b>Figura 30.</b> Vista de la sección 'Permisos-licencias-vacaciones'. ....	71
<b>Figura 31.</b> Vista de la sección 'Ascensos y evaluaciones'. ....	72

<b>Figura 32.</b> Vista de la sección ‘Bonificación personal’ .....	73
<b>Figura 33.</b> Vista de la sección ‘Bonificación familiar’ .....	74

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

Actualmente con el análisis del contexto internacional se encontró que en Bogotá-Colombia, los portales y plataformas virtuales se están convirtiendo en una herramienta que dinamiza, facilita y promueve los procesos de atención a los usuarios de forma adaptable y sincrónica. Sin embargo, se tiene de conocimiento que muchas empresas no utilizan plataformas virtuales, ocasionando que muchas veces exista pérdida de tiempo en su atención presencial, por ende, las empresas deben identificar dicha oportunidad tecnológica, elaborando una plataforma virtual innovadora para mejorar sus servicios de atención (Arevalo y Guerrero, 2017).

Por su parte, González et al. (2018) afirman que con la globalización cada vez existe mayor tecnología y la población en España tienen más necesidad de interactuar mediante las TIC, llevando a muchas empresas a replantear su forma de laborar y los medios de acceso de información, desde este punto de vista las plataformas virtuales son de vital importancia para facilitar el acceso a los ciudadanos y a los colaboradores de una empresa a comunicarse. Sin embargo, antes de implementar una plataforma virtual se debe tener en cuenta que para algunas personas es particular los mayores se les es más difícil adaptarse a un sistema virtual.

Dafa et al. (2017) diseñaron un sistema virtual en Europa para mejorar la comunicación multimodal y gestión de diálogos en los usuarios, superando las barreras lingüísticas, sin embargo, determinaron que para implementarlo demandaría un elevado costo y la comisión del país en mención está pasando por una crisis económica, no obstante, este sistema virtual traería un impacto potencial en el mercado a nivel mundial por ende debería ser implementado en las organizaciones públicas y privadas para que se conozcan las novedosas y diferentes tecnologías.

Analizando en contexto nacional se encontró que últimamente el desarrollo de las comunicaciones en Perú viene avanzando a pasos agigantados, donde el internet y los sistemas virtuales forman parte de la vida cotidiana de toda persona, por lo que no se ve raro emplear sistemas virtuales para múltiples cosas. Las empresas peruanas no son ajenas a estos cambios, ya que muchas de ellas están

comenzando por emplear un “Bot” o asistente virtual, para su atención a los usuarios o como ayuda a sus usuarios (Condori y Cuadros, 2019).

Benites (2017) afirma que en Puno el internet viene creando un sistema virtual para adquirir un producto o recibir un servicio y para vender un producto y/o servicio, como también para administrar una empresa, lo que ha tenido como consecuencias que muchos negocios se inspiren por transformar su negocio en un sistema virtual, tratando de brindar una mejor atención a sus clientes, mediante servicios personalizados y llegando a ellos de una forma más efectiva y rápida.

Poma (2018) encontró que el problema que radica en el gobierno regional de la Libertad es que muchas veces no se tiene cuidado en la clasificación de la documentación y tampoco donde se guarda, lo que ocasiona que cuando el usuario requiere de información el personal no sabe en qué lugar está la documentación lo que le demanda bastante tiempo encontrarlos, en base a ello se cree conveniente que el gobierno regional implemente un sistema archivístico, donde se almacene toda la información y pueda ser procesada y entregada a los usuarios cuando lo soliciten y en tiempo real.

Analizando el contexto local se encontró que, la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, es uno de los más populosos de la región y del Perú, ya que una de sus características es que tiene incidencia en la micro pequeña empresa, lo cual lo hace popular.

El Concejo Municipal Distrital es el órgano de gobierno de mayor jerarquía de la organización municipal en el Distrito de José Leonardo Ortiz. Está conformado por el Alcalde quien lo preside y los Regidores Distritales, quienes son autoridades, funcionarios públicos, elegidos por el voto popular. Desarrollan su accionar en función a lo dispuesto en la Ordenanza del reglamento interno del Concejo Municipal del Distrito de José Leonardo Ortiz.

Se debe de considerar que la existencia de guías administrativas será necesaria para ejercer una mejor administración de los recursos de los ciudadanos para ello nos acogemos a la parte de su MOF, el mismo que nos indica cuales son las funciones y que deben de cumplir como entidad pública al servicio del pueblo.

En la situación actual del área de Escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, donde se identifican y presentan los puntos débiles y falencias, las mismas que bajo nivel de estudio se puede encontrar una metodología de mejoramiento y corrección. Asimismo, debe de mencionarse que la presente investigación está relacionada también a lo que es la calidad de atención al usuario de la Municipalidad, es decir la medida a través de tiempo de respuesta del sistema, proceso y entrega de información.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **Nivel internacional**

Catro (2020) en su estudio ejecutado en Ecuador, planteó como propósito Determinar los costos de inversión en la creación de una tienda virtual para su factibilidad económica en productos electrónicos, fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, explicativa, correlacional, con una población total de 331,446 habitantes, de quienes se obtuvo a 157 como muestra, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta y entrevista, con su instrumento un cuestionario y formulario respectivamente, logrando tener como resultados que el 38% prefiere una certificación de un sitio web que sea segura cuando va a realizar sus consultas o compras en línea, el 16% prefiere que una plataforma virtual muestre detalladamente la información de los servicios y/o productos y el 9% prefiere sistemas virtuales de fácil acceso. Logrando concluir que existen problemas por parte de los usuarios en su sistema virtual, presentando incomodidades con el servicio que se brinda, por ello la empresa de estudio debería de analizar la factibilidad de mejorar su plataforma virtual, analizando su factibilidad como moderado, pesimista y optimista.

Almeida (2019) en su estudio ejecutado en Ecuador, planteó como propósito Diseñar la propuesta de un sitio web con usabilidad y funcionalidad para el usuario final, con su respectivo gestor de contenido, fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, exploratoria, correlacional, con una población total de 372 usuarios y 4 colaboradores, de los últimos se obtuvo a 274 como muestra, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta y entrevista, con su instrumento un cuestionario y formulario respectivamente, logrando tener como resultados que el 97% afirmó que la empresa no tiene un sitio web, el 95%

afirmo que se debería tener una plataforma virtual en internet, logrando concluir que existen deficiencias en el uso de tecnologías, sin embargo, con el diseño de un sistema virtual se podrá tener usuarios satisfechos, además ayudará a mejorar la atención de los usuarios.

Sierra (2019) en su estudio ejecutado en Colombia, planteó como propósito Brindar herramientas conceptuales básicas para el futuro diseño e implementación de un protocolo de atención virtual, fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño pre-experimental, con una población compuesta por el total de usuarios, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario, logrando concluir que al principio la implantación de un sistema de atención virtual tuvo deficiencias, tales como dificultad al momento de cerrar las sesiones y controlar los tiempos, debido a que se daban caídas de internet e imágenes congeladas que hacían que las sesiones tarden en iniciar, también cuando se trabajó con personas rurales o que estaban en campamentos, se hacía difícil el acceso a internet, por lo que las sesiones eran vía llamada telefónica.

Sanchez (2019) en su estudio ejecutado en México, planteó como propósito desarrollar un dispositivo háptico para limitar el movimiento en los dedos de los usuarios e incrementar la inmersión en comparación con los sistemas virtuales audiovisuales tradicionales, fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño pre-experimental, con una población total de 25 usuarios elegidos al azar, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario, logrando concluir que la implementación de un sistema virtual tiene que centrarse y enfocarse en el usuario, ya que son ellos los que diagnostican si el producto y/o servicio tendrá éxito o no, si logra satisfacer sus expectativas y necesidades, y si tiene la capacidad y facilidad de ser manipuladas por ellos, en decir a una mejor aceptación, mejores serán las ventas.

Giraldo (2017) en su estudio ejecutado en Colombia, planteó como propósito desarrollar un análisis de las principales problemáticas que se presentan en una oficina de atención al usuario, fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con una población compuesta por el total de usuarios,

aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario, logrando concluir que el sistema virtual de atención a los usuarios presenta deficiencias tales como un menú poco interactivo, poca capacidad de infraestructura tecnológica, los usuarios no son atendidos correctamente, etc., lo que genera disgusto e incomodidades por parte de los usuarios, por ende la organización de estudio tiene que desarrollar estrategias orientadas a mejorar su sistema virtual.

### **Nivel nacional**

Barrera (2020) en su estudio ejecutado en Lima, planteó como propósito determinar la influencia de la implementación de una plataforma virtual Classroom en el desarrollo de capacidades de profesionales SERUMS de la DIRIS Lima Norte 2020-1, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no-experimental, con una población compuesta por 54 profesionales, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario, teniendo como resultados que la implementación de un sistema virtual esta en un nivel medio con el 53,7%, logrando concluir que con un sistema virtual los profesionales desarrollaran mejor sus capacidades, basadas en trabajo en equipo, optimismo, resiliencia, confiabilidad, flexibilidad, creatividad y proactividad.

Acasuzo (2019) en su estudio ejecutado en Lima, planteó como propósito presentar a la plataforma virtual del SINAVOL como una herramienta comunicativa de gestión y visibilización del voluntariado en el Perú, en atención a poblaciones vulnerables, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con una población compuesta por el total de usuarios del Sistema Nacional de Voluntariado, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario, logrando concluir que el sistema virtual empleado por la organización de estudio ayuda a promover una administración adecuada y visibilizar los voluntariados en Perú, con la finalidad de contar con un sistema virtual que ayude en la convocatoria de personas voluntarias, tratando de evitar la incoherencia del propósito de la organización.



Alfaro y Mejía (2018) en su estudio ejecutado en Lima, planteó como propósito desarrollar un aplicativo web y móvil para mejorar el proceso de compra y venta de GLP envasado, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con una población compuesta por el total de 590 pequeñas distribuidoras, de las cuales se obtuvo a 233 como muestras, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario, logrando concluir que existen pequeñas distribuidoras que realizan sus ventas de forma presencial y mediante llamadas telefónicas, lo que reduce la interacción con los usuarios por no contar con un sistema virtual que ayude a realizar los pedidos en menor tiempo, captar usuarios nuevos y poder digitalizar la información, por ende se debe diseñar un sistema digital con el fin de mejorar la atención a los usuarios.

Zelada (2018) en su estudio ejecutado en Lima, planteó como propósito Determinar cómo influye la implementación de servidores virtuales en la calidad de servicio en la empresa Industrias del Zinc S.A, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional-descriptiva, con diseño pre-experimental, con una población compuesta por el total de 20 usuarios, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario, teniendo como resultados que con al implementar un sistema virtual se mejoró el rendimiento del procesador en un 18.2%, y el grado de disponibilidad de los servicios en un 54.8%, logrando dar de baja y retirar computadoras que tenían la funcionalidad de servidoras, con ello se logró concluir que con los nuevos sistemas virtuales se mejoró los servicios de calidad de la empresa de estudio, por ende se aceptó la hipótesis alterna con el 95% de confiabilidad, teniendo sistemas óptimos.

Condori (2017) en su estudio ejecutado en Tacna, planteó como propósito desarrollar un asistente virtual para la plataforma Facebook Messenger para mejorar el servicio de atención al cliente de la UPT, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional-descriptiva, con diseño pre-experimental, con una población compuesta por el total de 240 usuarios, de las cuales se obtuvo a 52 como muestras, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario, teniendo como resultados que 47.1% considera necesario emplear un sistema virtual que le brinde información cuando

lo requiera, en base a ello se logró concluir que se debería implementar un sistema virtual, en la red social Messenger de la institución de estudio, con el fin de tener mejoras positivas en los servicios de atención a los usuarios.

### **Nivel local**

Colunche (2020) en su estudio planteó como propósito elaborar una propuesta de mejora del proceso de servicio de atención al cliente de la empresa Manucci Diesel S.A.C, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño pre-experimental, con una población compuesta por el total de 23 usuarios, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario, teniendo como resultados que 74,5% es productivo con respecto a la mano de obra y un 66,4% siempre está disponible para atender a los usuarios, en base a ello se concluyó que si se aplicaría la propuesta de mejora planteada se podrá atender a más usuarios mejorando en un 7,5%, en relación a la disponibilidad de atención actual, lo que significa que se mejoraría la atención de los usuarios.

Montalvo y Novoa (2020) en su estudio planteó como propósito Implementar una aplicación móvil para mejorar la atención a los usuarios del tercero de primaria de la I.E. Brüning College, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño pre-experimental, con una población compuesta por el total de 14 usuarios, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta y entrevista, con su instrumento un cuestionario y guía de entrevista respectivamente, teniendo como resultados que la atención de los usuarios antes del sistema virtual su rendimiento estaba en el 61,1% y con el sistema virtual la atención incremento a un 75,4%, logrando concluir que un sistema virtual si ayuda en la atención de los usuarios de la institución de estudio, por ende se deduce que es rentable que se empleen tecnologías nuevas para una mejor atención a los usuarios.

Ramires y Zavala (2020) en su estudio planteó como propósito implementar los procesos de servicios a los clientes en la empresa Inversiones Ch Computer, a través de la integración de sistemas reflejado en una plataforma web services, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño pre-

experimental, con una población compuesta por el total de 536 usuarios, de quienes se obtuvo a 224 como muestra, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta y observación, con su instrumento un cuestionario y Check list respectivamente, teniendo como resultados que el 59% afirma que su solicitud de compra fue atendida de manera rápida, el 30% afirma que su cotización fue atendida de manera rápida, en base a ello se logró concluir que los procesos en las áreas de ventas y logística son deficientes con respecto al tiempo de atención, por ende se debería elaborar un sistema virtual en la plataforma web services, con el fin de ayudar en la atención a los usuarios y se generen más ventas diarias.

Tinsec (2018) en su estudio planteó como propósito establecer una plataforma transaccional para llevar a cabo el registro de los impuestos prediales por parte de la municipalidad, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño pre-experimental, con una población compuesta por el total de 181700 contribuyentes, de quienes se obtuvo a 202 como muestra, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta y entrevista (Jefe de área), con su instrumento un cuestionario y guía de entrevista respectivamente, teniendo como resultados que 22% tiene problemas con el sistema web al realizar sus trámites, el 75% en dicho sistema no encuentra lo que necesita y el 3% considera que falta transparencia, en base a ello se logró concluir que se debería implementar un sistema virtual para el proceso tributario en la entidad de estudio, con el fin de agilizar el proceso de dicha área y que los usuarios puedan registrar sus contribuciones de arbitrios, cobro de predios, propiedades, zonas y bienes.

Cabrera y Díaz (2017) en su estudio planteó como propósito proponer un sistema de control interno, para una mayor eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo, fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-explicativa, con diseño No-experimental, con una población compuesta por el total de 2 colaboradores, aplicándoseles como técnica de recolección de datos una encuesta y observación, con su instrumento un cuestionario y ficha de observación respectivamente, teniendo como resultados que existe falencias en la devoluciones de pedidos en un 18%, pedidos no despachados en un 70% y desaparición de productos en un 20% y 15 días de demoras de entrega

de medicamentos, logrando concluir que se diseñaron dos propuestas de mejora tanto operativo como administrativo, para el primero implementar un sistema virtual que ayude en la atención de los usuarios y en lo segundo crear un MOF, políticas y documentación necesaria.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Sistema Virtual**

Acuña (2009) lo define como aquella aplicación que el usuario puede emplear accediendo a una página web mediante el internet o un navegador virtual, es decir es un sistema software que es codificado mediante un lenguaje que soporta los navegadores web y donde se da confianza a la realización de un aplicativo navegador.

Para Luján (2012) es un sitio web que tiene páginas con diversos contenidos ya sea en su totalidad, parcialmente o sin determinar, por ende, su contenido debe ser determinado para cuando los usuarios soliciten dicho sistema virtual, por ello muchas veces el contenido final de los sistemas virtuales varían en función a las peticiones de los usuarios, dando respuesta a distintos problemas o necesidades.

Para Niño (2010) son sistemas a los cuales se tiene acceso a través de un navegador y tiene alojamiento en un servidor dentro del internet o intranet

##### **1.3.1.1. Características**

Niño (2010) menciona que los sistemas virtuales contienen diversos rasgos comunes, los cuales se detallan a continuación:

- a) Como usuarios;** cada vez se universalizan su accesibilidad, ya que hoy en día los usuarios con experiencias y los usuarios con limitadas habilidades tienen acceso a información desde el mismo sistema virtual. Aún más los tipos y números de usuarios de los sistemas virtuales no siempre son predecibles, obligando a que se tenga los conceptos de facilidades de uso aún más presentes que en otros tipos de sistemas virtuales.

- b) Como sistema;** se realizan intensivos usos de las conexiones y redes que se establecen desde diversos tipos de dispositivos de accesos
- c) Como información;** Actualmente se tiene acceso disponible a nivel global a fuentes de información no estructuradas, estructuradas y heterogéneas pertenecientes a diversos dominios y que ayudan a cumplir los propósitos de un sistema virtual.

#### **1.3.1.2. Ventajas**

Peñafiel (2013) afirma que los sistemas virtuales poseen las ventajas siguientes:

- a)** Ahorro de tiempo, debido a que se pueden ejecutar diversas tareas de manera sencilla sin la necesidad de que se descargue o instale ningún aplicativo.
- b)** No existe problema de compatibilidad; es suficiente tener actualizado un navegador para que pueda ser utilizado.
- c)** No es necesario que ocupe espacio en el disco duro.
- d)** Actualización inmediata, debido a que el mismo software es el gestionado del sistema virtual, cuando el usuario se conecta siempre está empleando la versión última que se lanzó.
- e)** Bajo consumo de recursos; debido a que casi todo o todo el sistema virtual no está almacenado en el ordenador, ya que las tareas son realizadas por un software que no consume recursos.
- f)** Multiplataforma; debido a que puede ser empleado desde cualquier sistema operativo, ya que solo se necesita tener algún navegador.
- g)** Portable; ya que su uso es independiente a los ordenadores donde se empleen, porque se puede tener acceso mediante una página web teniendo acceso a internet.

- h) Suele ser altamente disponible, ya que el servicio es ofrecido desde diversas localizaciones que asegura la continuidad del sistema virtual.
- i) No existen virus que dañen la información, ya que estos están almacenados en el servidor del sistema.
- j) Colaboración; para acceder a los servicios se tienen que realizar desde una ubicación única, teniendo un acceso sencillo y compitiendo datos para diversos usuarios.
- k) Cada vez el navegador ofrece mejores y más funcionalidades para crear un sistema virtual.

#### **1.3.1.3. Metodología del desarrollo**

Acuña (2009) da a conocer las siguientes metodologías de aplicación para desarrollar un sistema virtual.

##### **a) Scrum:**

- Es una metodología ágil que se basa en la gestión de los proyectos.
- Cada integrante del equipo labora de manera individual
- Las iteraciones de entregas son de una a cuatro semanas.

##### **b) Rup**

- Se basa utilizando casos de acuerdo a su arquitectura de software.
- Las tareas son subdividas por áreas asignándoseles responsabilidades
- El sistema se orienta a objetos iterativos e incrementales

#### **1.3.1.4. Dimensiones**

Niño (2010) da a conocer las siguientes dimensiones del sistema virtual:

- a) **Cambio**, considerado como la transición de una rutina diaria a otra distinta de los colaboradores, sustituyendo o reemplazando un sistema por otro mejor, donde las personas que lo van a emplear tiene que tener la disponibilidad de adaptarse a algo nuevo y novedoso.
- b) **Posición**, la forma de que se coloque el sistema virtual en una determinada plataforma que sea adecuada para su fácil acceso e interacción con los usuarios.
- c) **Rediseño y capacidad**, redefinir los medios de soporte para la instalación del sistema virtual, teniendo un menú o siendo dividido por secciones o carpetas, logrando tener una mejor capacidad de almacenamiento de datos.
- d) **Fiabilidad**; considerada como la posibilidad que un aparato o sistema virtual logre cumplir con las funciones para la cual fue diseñada durante un determinado tiempo.
- e) **Flexibilidad**; considerada como la capacidad de dar respuesta a diversas solicitudes en el tiempo menor requerido, adaptándose a las diversas necesidades o situaciones.

### 1.3.2. Atención al usuario

Pérez (2010) lo define como la gestión realizada por los colaboradores de un negocio y que son los agentes principales que tienen contacto directo con los clientes y genera en ello una satisfacción de sus necesidades. Además, es definido como una teoría laboral y una manera de hacer las actividades de una empresa, tanto en la manera de atender a los usuarios que realizan una compra y que permiten ser viables; y como se les atiende en las diversas áreas del negocio

Tigani (2006) lo define como el grupo de estrategias o tareas para que el negocio tenga un contacto directo con el cliente en el lugar y momento preciso, el cual, satisfaga las necesidades de cada cliente. Es decir, la atención al cliente es necesaria, para el éxito de las empresas, considerando que los usuarios son las piezas fundamentales en todo negocio.

Serna (2006) lo define como el conjunto de tareas desarrolladas por los colaboradores de una empresa hacia un determinado público objetivo, con el fin de conocer las necesidades y exigencias de los usuarios en sus compras, y a través de una buena atención queden satisfechos y logren cumplir sus expectativas.

#### **1.3.2.1. Usuario.**

Se considera como el agente de vital importancia dentro de un negocio, por ello se fabrica, crea y se comercializa servicio y/o producto, con la finalidad de lograr una satisfacción en sus preferencias y gustos, de modo que el negocio logre permanecer en el mercado, por tal motivo cada negocio dirige sus productos, políticas, servicios y procedimientos para satisfacer cada expectativa del cliente ( Pérez, 2010, p. 2).

Tigani (2006) menciona que el usuario es el sujeto principal de las empresas, por lo que se debe fabricar y comercializar todo tipo de producto que estén destinados a satisfacer sus necesidades. Además, se considera como la pieza de vital importancia de todo negocio, debido a que sin el cliente los negocios no pueden llegar al éxito. Por ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Expectativas y necesidades:** es la carencia que todo usuario posee en función a satisfacer cada necesidad al adquirir un determinado producto o servicio que los negocios diseñan de acuerdo a las características de las necesidades que esperan tener los usuarios, y con ello satisfacer sus expectativas
- b) Reclamos y quejas:** lo primero son los disgustos que los usuarios tienen cuando un negocio no cumple con lo que les prometió y con ello se exigen derechos que deben ser solucionadas en el mismo momento, con la finalidad de no crear una reacción negativa del usuario, y con respecto a lo segundo, son las incomodidades que los usuarios poseen basadas en un determinado servicio o producto que el negocio ofrece, debido a que no se logró satisfacer las necesidades que ellos deseaban

#### **1.3.2.2. Objetivo de Atención al usuario**



Una buena atención a los usuarios forma parte de una intangible mercadotecnia, debido a que no se puede sentir tocándolo, pero bien, se puede llegar a apreciar. Su objetivo es lograr satisfacer al cliente mediante la producción de positivas percepciones de los servicios, obteniendo un valor adicional hacia el negocio, además ayuda a mejorar de manera constante el servicio que se le ofrece al usuario, ya que la cultura organizaciones se vienen modernizando de acuerdo lo requiera el entorno, pasando en primer lugar las necesidades de los clientes (Tigani, 2006).

Por su parte Pérez (2010) menciona que con una buena atención al cliente se obtiene la eliminación de falencias posibles que se dan en todo el proceso de atención al cliente, además ayuda a brindar soluciones inmediatas a cada duda que el usuario tenga y con ello que se satisfaga cada necesidad, asimismo se cumple con cada expectativa que el usuario tenga y poder despertar necesidades nuevas en ellos, debido a que el usuarios cada vez posee necesidades nuevas que desean que los negocios satisfagan.

#### **1.3.2.3. Servicio**

Serna (2006), menciona que es de suma importancia en la atención al cliente, ya que el servicio es la acción que el colaborador realiza de forma correcta, con el fin de lograr una satisfacción de cada necesidad de los usuarios y conseguir que adquieran más frecuente los servicios o productos. Además, es de gran ayuda para que los usuarios recomienden el negocio a otros y con ello ahorrar en publicidad y generar mejores beneficios para el negocio. Por ello el vínculo entre usuario y colaborador tiene que ser adecuado, que pueda añadir confianza, valor y satisfaga cada necesidad y con ello el usuario este de acuerdo con pagar el precio correcto por el servicio brindado.

#### **1.3.2.4. Dimensiones**

Pérez (2010) da a conocer las siguientes dimensiones de atención al usuario:

- a) Estrategias;** considerada como los procedimientos que se realizan para tomar decisiones y poder brindar mejoras en determinados escenarios, buscando lograr cumplir diversas metas definidas.

- b) Ambiente;** es generado por los colaboradores de un negocio o empresa, que tiene relación con la motivación de los colaboradores. Haciendo referencia al ambiente físico y emocional que se le brinda al usuario, por ende, el ambiente físico debe ser llamativo y agradable, y el emocional hace referencia al trato que se le brinda al cliente
- c) Base de datos,** considerada como el grupo de datos que tienen pertenencia a un contexto igual y que son almacenados de manera sistemática para su posterior utilización, por ende, la información que se almacena debe estar ordenada, debidamente clasificada, confiable y oportuna.
- d) Necesidad;** se da como la carencia de un elemento, resultando indispensable para sobrevivir en un bienestar plena. Logrando satisfacerse entregando información en un tiempo determinado.
- e) Empatía;** considerada como las capacidades de una persona para percibir las emociones, pensamientos y sentimientos de las demás, basándose en el reconocimiento de otra persona similar, es decir poniéndose en el lugar de otra persona.
- f) Satisfacción;** se da cuando un producto y/o servicio ofrecido a los usuarios supera o cumple con sus expectativas.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

##### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera la propuesta de un sistema virtual, en el área de escalafón, mejora la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2017?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Es factible la implementación de Sistema virtual en el área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017?

¿Cuál es la situación actual en torno a la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017?

¿Cómo es el diseño de un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

**Práctico.** – aprovecharemos los avances tecnológicos, con la propuesta de sistema virtual los trabajadores podrán realizar su trabajo de manera oportuna y así dar respuesta rápida a las diversas solicitudes por parte de los usuarios, de lo cual acortaremos la brecha de factor tiempo.

**Teórico.** – nuestra investigación se basa en el concepto de Serna Gómez (2006) quien aporta que la atención al usuario y/o servicio al cliente es indispensable, y se debe de diseñar el servicio para satisfacer a sus clientes mucho mejor que sus competidores y de esta manera superar sus expectativas.

**Metodológico.** – la investigación es cuantitativa, ya que trabajamos con un cierto número de personas las cuales son objeto de estudio y utilizaremos como técnica de recolección de información la encuesta y como instrumento el cuestionario el mismo que será aplicado a los trabajadores de la Municipalidad.

### **1.6. Hipótesis.**

La propuesta de un sistema virtual, en el área de escalafón, mejora la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2017

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivos General**

Proponer un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017.

#### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Analizar la factibilidad para la implementación de Sistema virtual en el área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017.

Diagnosticar la situación actual en torno a la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017.

Diseñar un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

**Enfoque cuantitativo:** Es utilizado para recoger datos de manera numérica, con el fin de cumplir con el propósito de investigación, a través de análisis estadísticos. (Hernández et al., 2014).

**Tipo descriptiva:** Es utilizada para describir los datos encontrados de manera agrupada en relación a la variable de estudio, ayudando a comprobar la hipótesis de estudio y logrando explicar las preguntas relacionadas al estudio. (Hernández et al., 2014).

**Tipo Propositiva:** Se utiliza para argumentar un vacío o necesidad, es decir se realiza una propuesta de mejora con el propósito de subsanar la problemática encontrada. (Palella y Martins, 2003).

**No-experimental,** Aquí la investigación se desarrolla sin realizar alguna manipulación de forma deliberada ninguna de las variables estudiadas. En otras palabras, no se sustituye de forma intencional, por ello solo se observan tal y como arrojan los datos (Palella y Martins, 2003).

En base a lo anterior, la presente investigación se desarrollará en base a un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – propositiva, debido a que se recolectará información estadística para describir el sistema virtual y la atención de los usuarios del área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017., para de esa manera proponer un sistema virtual. También se desarrollará mediante un diseño no experimental, ya que no se manipulará ni la variable sistema virtual, ni la variable atención al usuario, solo serán analizadas en su ambiente natural.



Dónde:

M = Muestra de la investigación

O = Información a recoger (observación)

P = Propuesta.

## 2.2. Población y muestra.

**Población-**Hernández et al. (2014), afirma que es el grupo de sujetos infinitos o finitos que ayudan al estudio, es decir son quienes tiene iguales o similares características y que sirven como sujetos de estudio

La población total de estudio es de 700 personas, entre personal nombrado administrativo y personal nombrado obrero que laboran en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

**Muestra.** Hernández et al. (2014) argumenta que el subgrupo del total de una población de estudios, y son quienes van a representar a toda la población, siendo definidos de manera precisa

Para ello se considera la siguiente formula:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

Tamaño de la población (N) =	700
Valor de Z según nivel de confianza (95%) =	1.96
Proporción favorable 50% (p) =	0.5
Proporción desfavorable 50% (q) =	0.5
Error permisible 5% (e) =	0.05

$$n = \frac{700 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(700 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 248 colaboradores encuestados

## 2.3. Variables, Operacionalización.

### 2.3.1. Variables

**Variable independiente – Sistema virtual**, Acuña (2009) lo define como aquella aplicación que el usuario puede emplear accediendo a una página web mediante el internet o un navegador virtual, es decir es un sistema software que es codificado mediante un lenguaje que soporta los navegadores web y donde se da confianza a la realización de un aplicativo navegador.

**Variable dependiente – atención al usuario**, Pérez (2010) lo define como la gestión realizada por los colaboradores de un negocio y que son los agentes principales que tienen contacto directo con los clientes y genera en ello una satisfacción de sus necesidades. Además, es definido como una teoría laboral y una manera de hacer las actividades de una empresa, tanto en la manera de atender a los usuarios que realizan una compra y que permiten ser viables; y como se les atiende en las diversas áreas del negocio

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 1.**

*Variable independiente – Sistema virtual.*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Sistema virtual	Cambio	01; 02	Encuesta/ Cuestionario
	Posición	03	
	Rediseño y capacidad	04; 05; 06	
	Fiabilidad	07	
	Flexibilidad	08	

*Fuente: Niño (2010) Aplicaciones web*



**Tabla 2.***Variable dependiente – atención al usuario.*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA / INSTRUMENTO</b>
Atención al usuario	Estrategias	01; 02	Encuesta/ Cuestionario
	Ambiente	03; 04	
	Base de datos	05; 06; 07	
	Necesidad	08	
	Empatía	09; 10	
	Satisfacción	11; 12; 13; 14	

---

*Pérez (2010) Calidad Total en la Atención Al Cliente*

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1. Técnica

**Encuesta;** Es considerada como la técnica que más se usa para la recolección de datos, aquí es donde se plasman un grupo de interrogantes, y la cual se aplica a una muestra o a toda la población de estudio, con el fin de saber sus opiniones sobre un determinado tema. (Hernández et al., 2014).

Por tal motivo en el presente estudio se aplicará una encuesta a una muestra de 248 colaboradores del área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017.

### 2.4.2. Instrumentos

**Cuestionario;** Esta basado en un grupo de ítems que se elaboran para recolectar datos de una o más variables, cuyo fin es dar respuesta a los propósitos de investigación (Hernández et al., 2014).

Asimismo, se utilizará como instrumento un cuestionario compuesto por 8 interrogantes para la variable sistema virtual y 14 para atención al usuario. Basado en una escala de Likert del 1 al 4, 4=Siempre, 3=Casi siempre, 2=Casi Nunca, 1=Nunca

### 2.4.3. Validez.

El instrumento de la presente investigación fue debidamente validado por tres expertos que dominan y conocen del tema de estudio.

**Tabla 3.**  
*Validación de expertos.*

<b>Expertos</b>	<b>Nombre Completo</b>	<b>TA / TD</b>	<b>TOTAL</b>
Experto uno	Dr. Mirko Merino Núñez	22/0	1
Experto dos	MBA. Juan Villanueva Calderón	22/0	1
Experto tres	Dr. Emma Ramos Farroñan	22/0	1
<b>Total</b>			<b>3</b>

*Fuente: Elaboración propia*

#### 2.4.4. Confiabilidad

**Tabla 4.**  
*Prueba de confiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,716	22

*Fuente: Programa estadístico SPSS25*

#### 2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Para el presente estudio, se utilizó una encuesta para recolectar datos a través de un cuestionario de 22 items, el mismo que fue aplicado a una muestra de 248 colaboradores del área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017, Asimismo se empleó el Microsoft Excel 2019, para la creación de la base de datos la misma que fue procesada a través del Programa estadístico SPSS v.25, realizando la prueba de fiabilidad, las tablas y figuras respectivas

#### 2.6. Aspectos éticos

**Beneficencia:** La investigación busca beneficiar a cada colaborador del área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, tratando de una u otra forma sean beneficiados.

**No maleficencia:** El estudio de desarrollo exactamente con fines investigativos, por ende, no existió ninguna intención de causar daño en ningún colaborador encuestado

**Justicia:** La investigación se basó en los principios de justicia, teniendo a 248 colaboradores, los cuales no recibieron ninguna discriminación con respecto a su raza ni género, debido a que todos son una unidad de análisis

#### 2.7. Criterios de Rigor científico.

**Credibilidad:** En la investigación se buscó de forma permanente el incremento de las posibilidades de que cada dato que se recolecto sea verdadero y no se manipule.

**Transferibilidad:** Se buscó que la información recolectada en la investigación, se pueda emplear en otros estudios que sean de vital importancia y con temas iguales o similares.

**Dependencia:** Se estuvo seguro de que la atención de los usuarios depende de un sistema virtual en el área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo

### III.RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

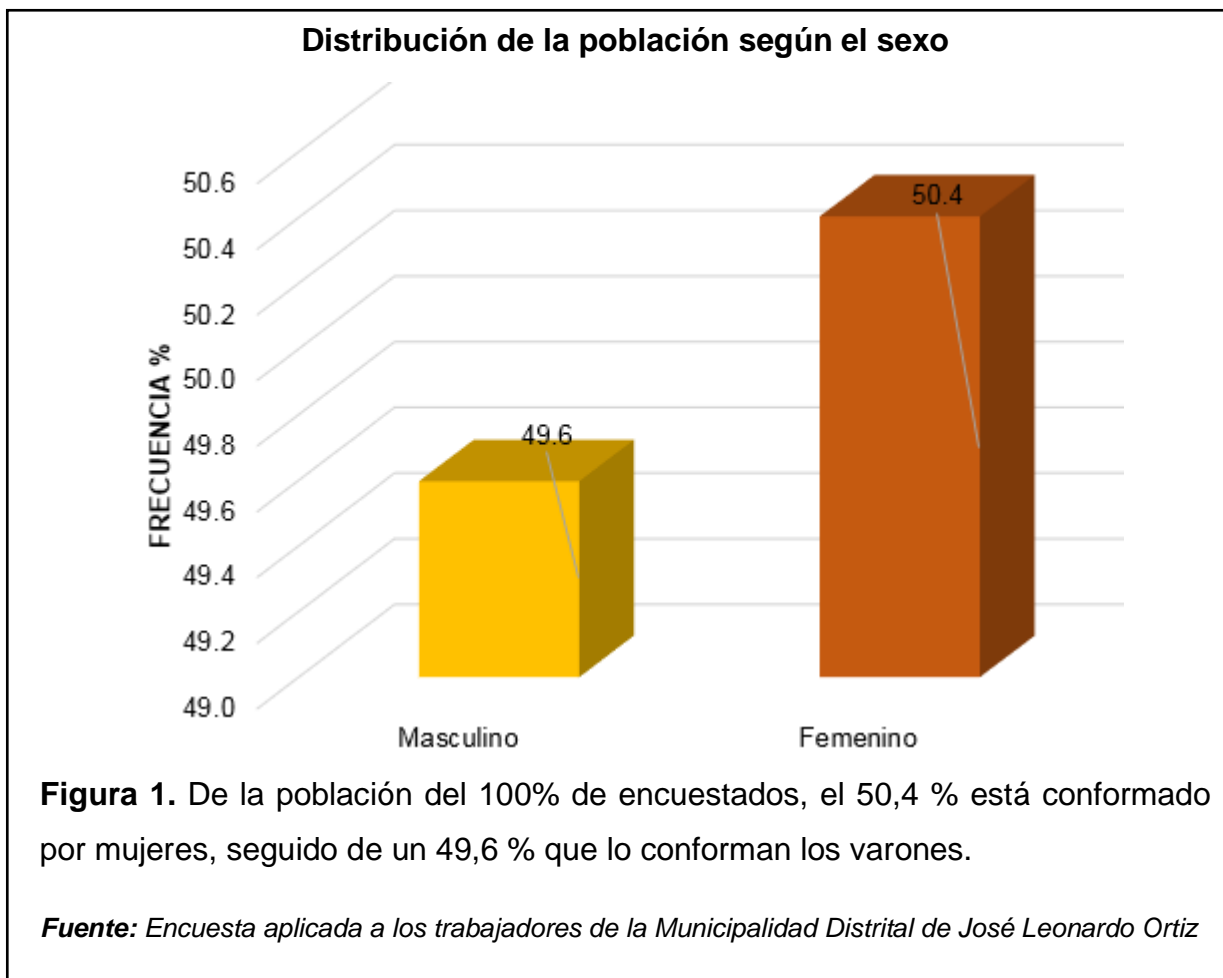
Analizar la factibilidad para la implementación de Sistema virtual en el área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018.

**Tabla 5**

*Distribución de la población según el sexo.*

Escaia	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	123	49.6%
Femenino	125	50.4%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

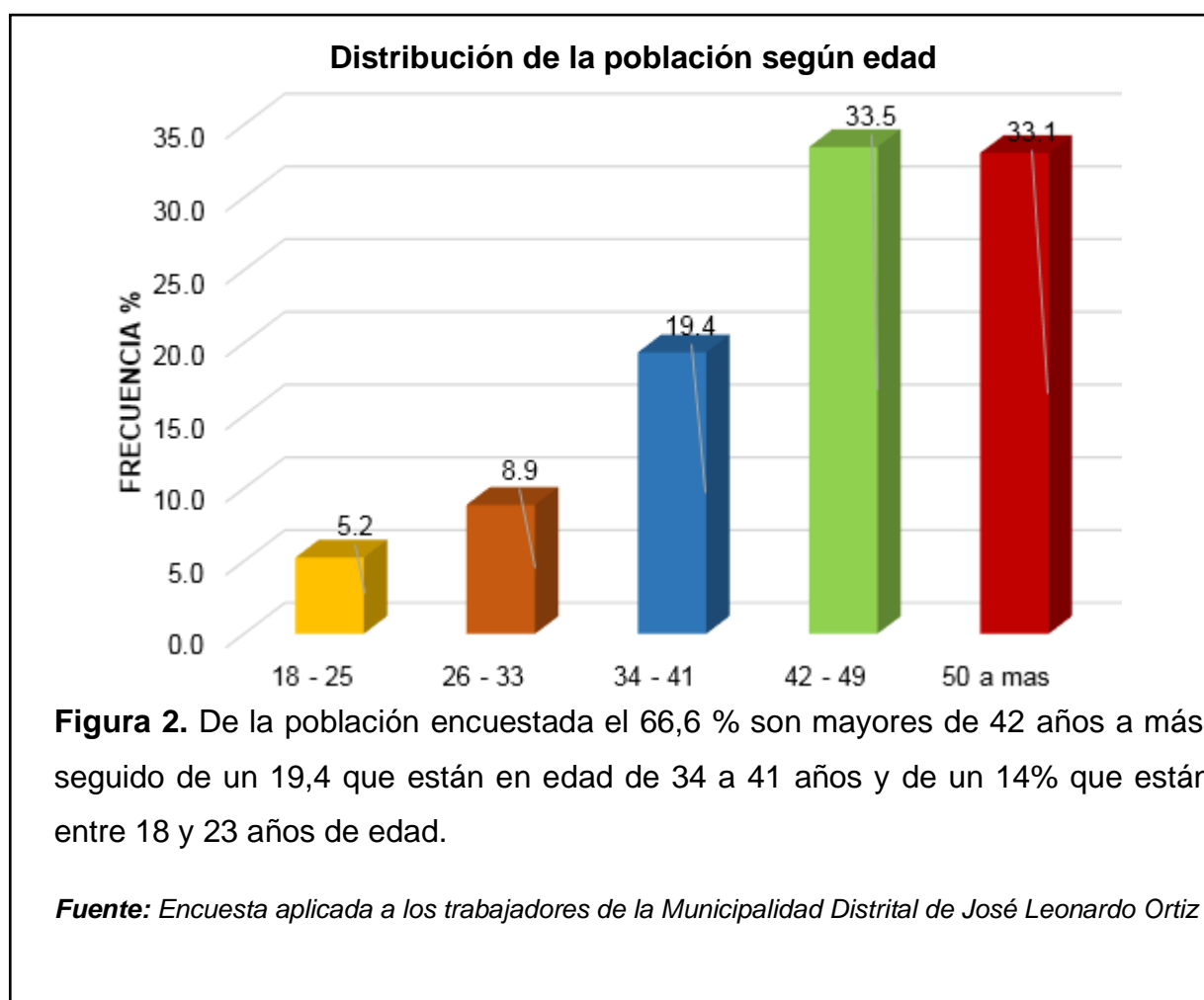


**Tabla 6**

*Distribución de la población según edad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
18 – 25	13	5.2%
26 – 33	22	8.9%
34 – 41	48	19.4%
42 – 49	83	33.5%
50 a más	82	33.1%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*

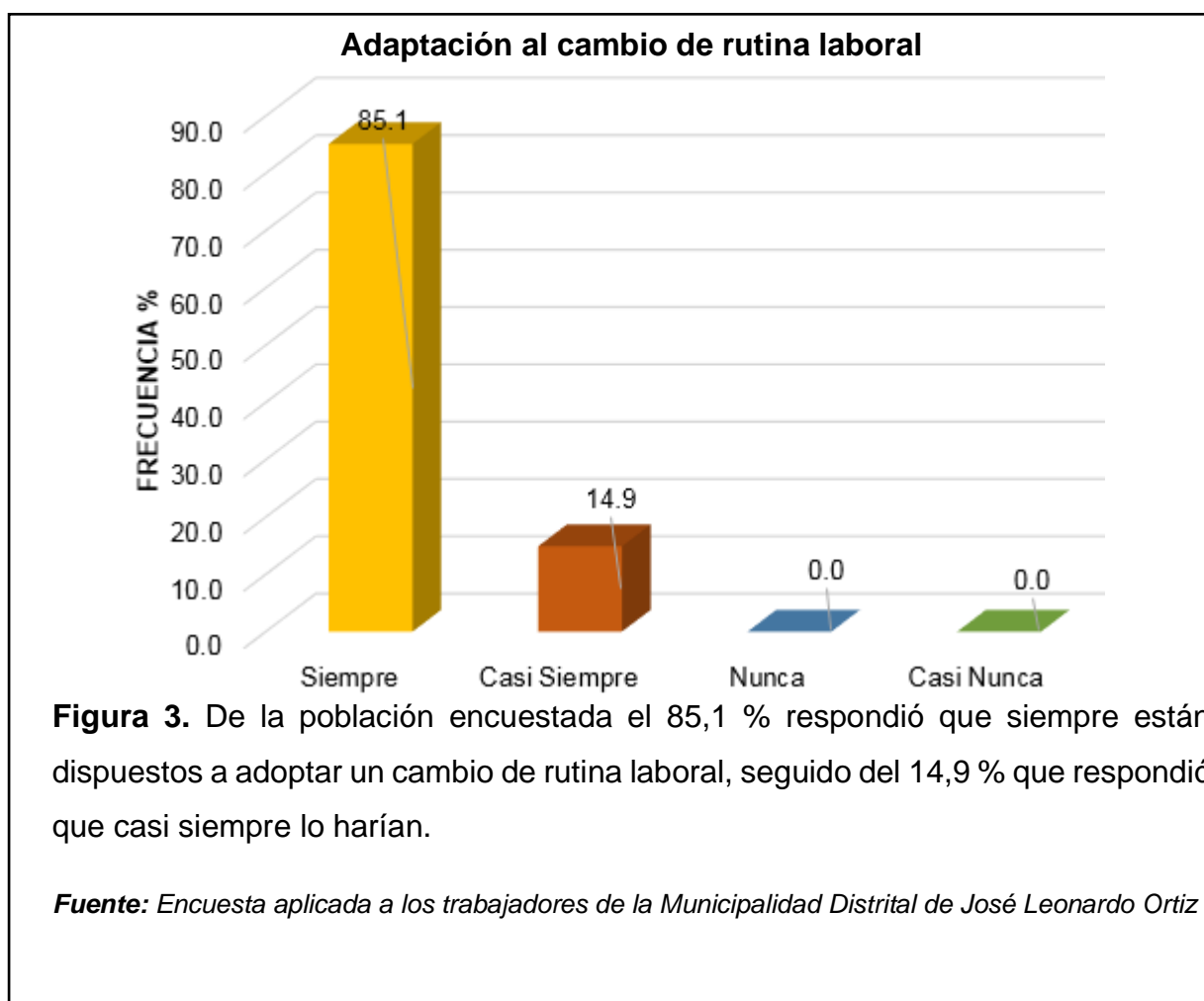


**Tabla 7**

*Adaptación al cambio de rutina laboral*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	211	85.1%
Casi Siempre	37	14.9%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*



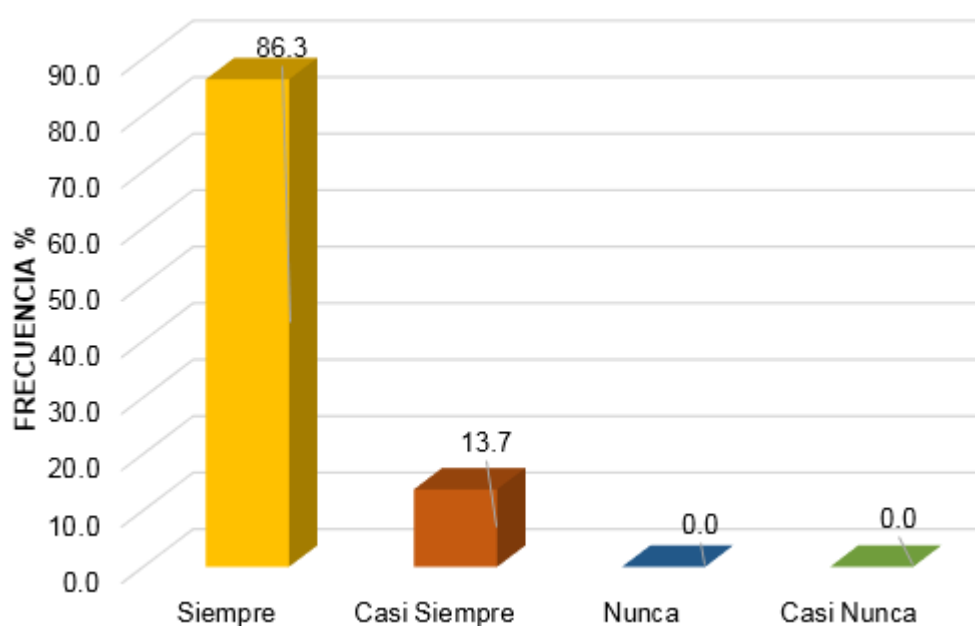
**Tabla 8**

*Aceptación de implementación de un sistema virtual en el área de escalafón*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	214	86.3%
Casi Siempre	34	13.7%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*

**Aceptación de implementación de un sistema virtual en el área de escalafón**



**Figura 4.** De la población encuestada al 100%; el 86,3 % respondió que siempre aceptarían la implementación del sistema virtual, seguido de un 13,7 % que respondió con casi siempre.

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*

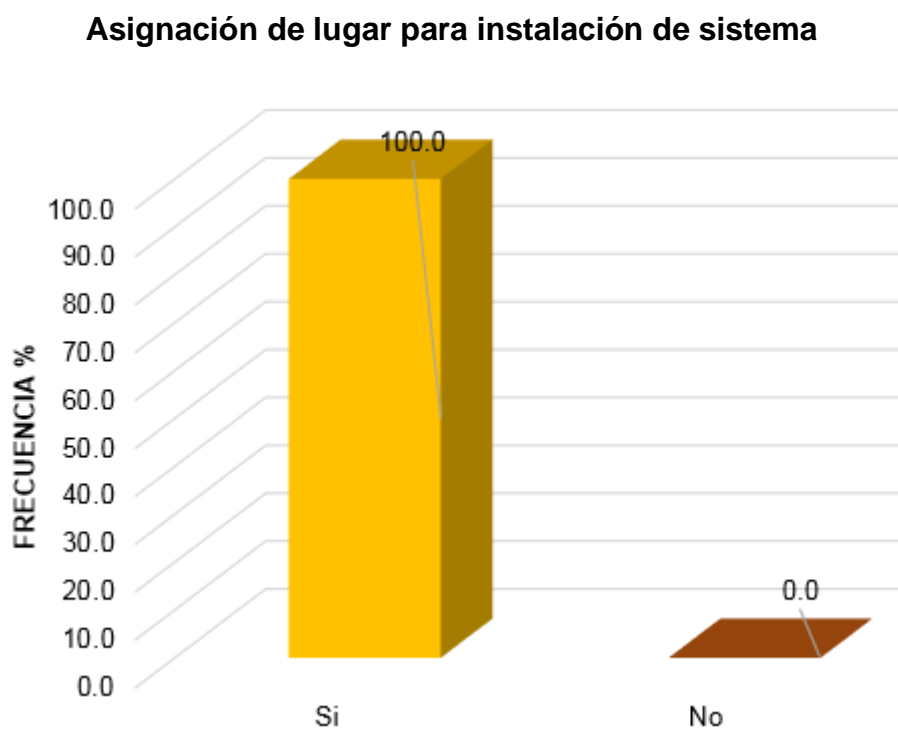


**Tabla 9**

*Asignación de lugar para instalación de sistema*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	248	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*



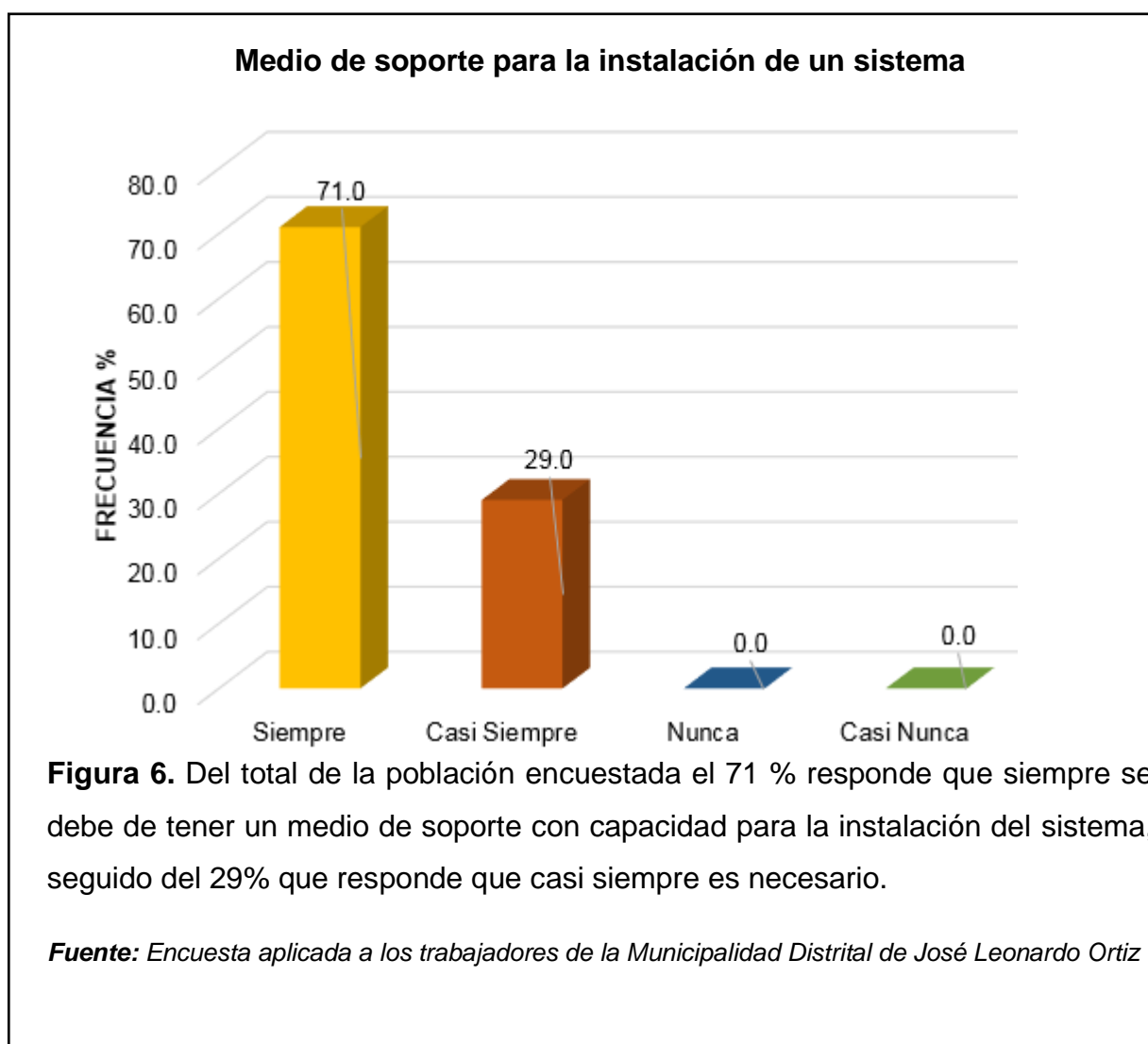
**Figura 5.** De la población encuestada el 100% respondió que si siempre se debería de asignar un lugar adecuado para la instalación del sistema virtual.

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*

**Tabla 10**  
*Medio de soporte para la instalación de un sistema*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	176	71.0%
Casi Siempre	72	29.0%
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*

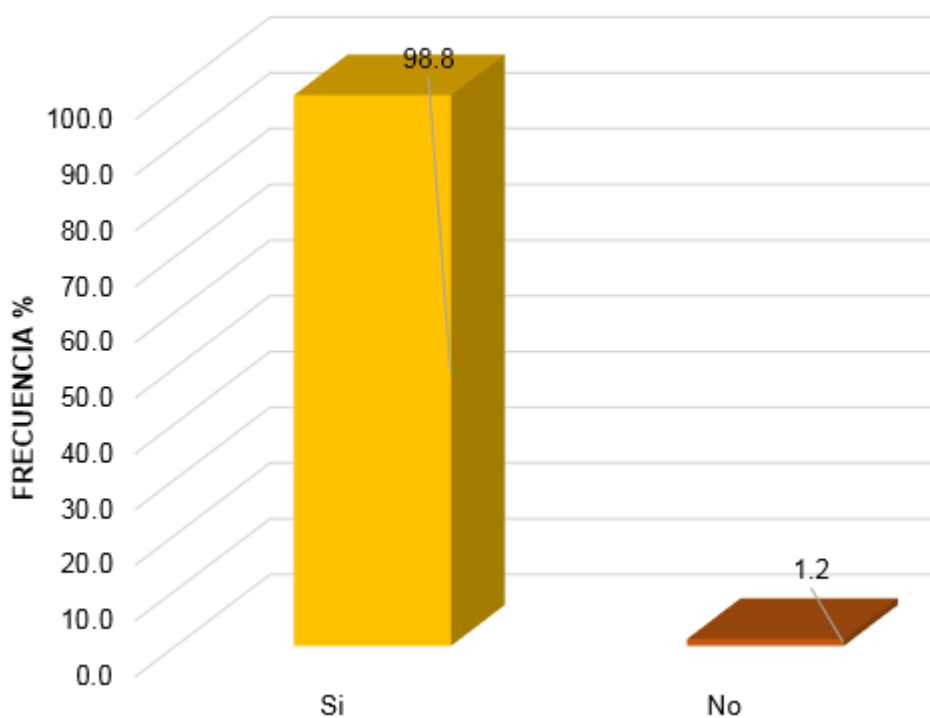


**Tabla 11**

*Sistema dividido en carpetas*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	245	98.8%
No	3	1.2%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*



**Figura 7.** Del 100% de la población encuestada, el 99% respondió que si les parece bien que el sistema este dividido en carpetas y un 1% que se negó rotundamente a la división de carpetas.

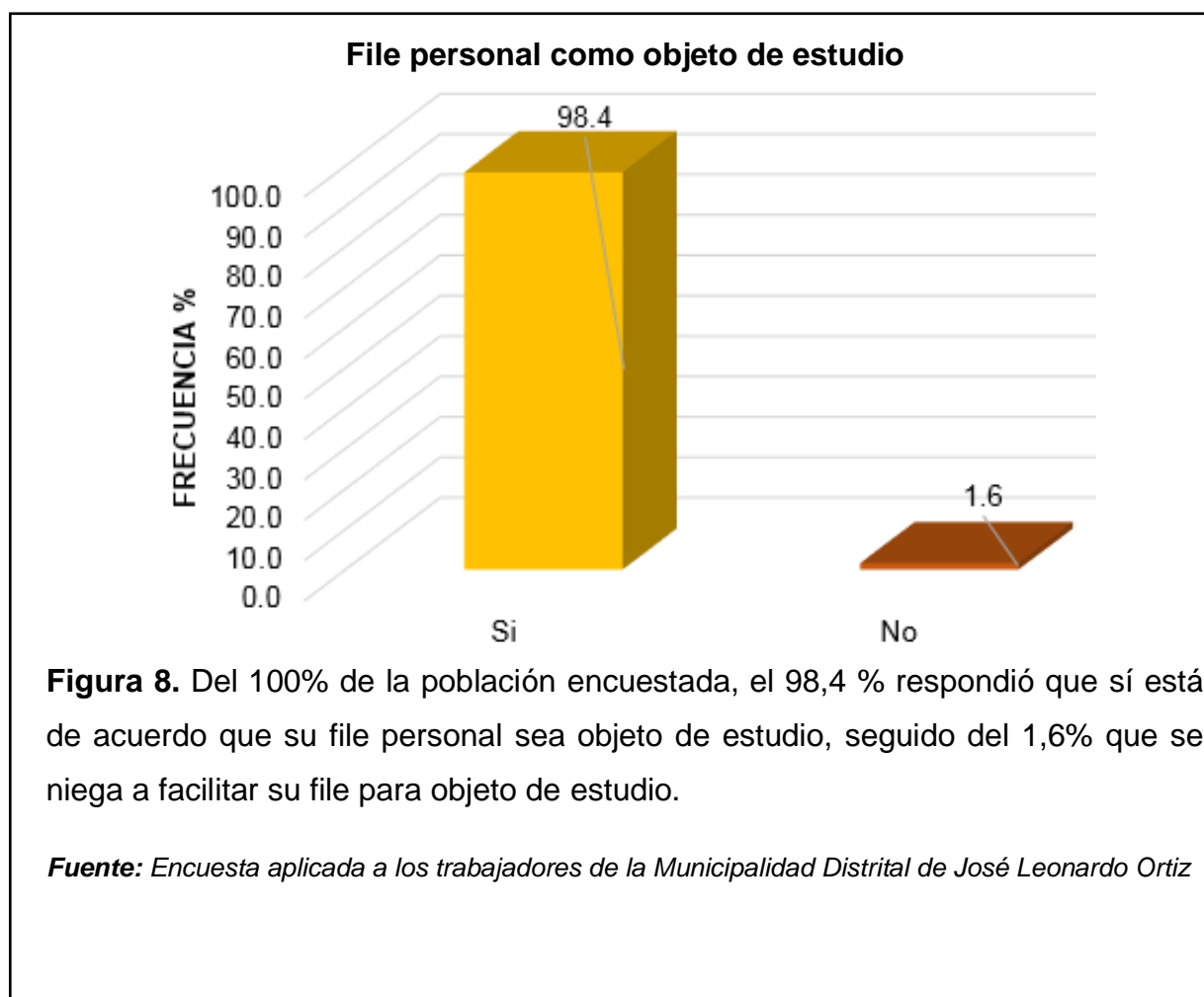
*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*

**Tabla 12**

*File personal como objeto de estudio*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	244	98.4%
No	4	1.6%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*

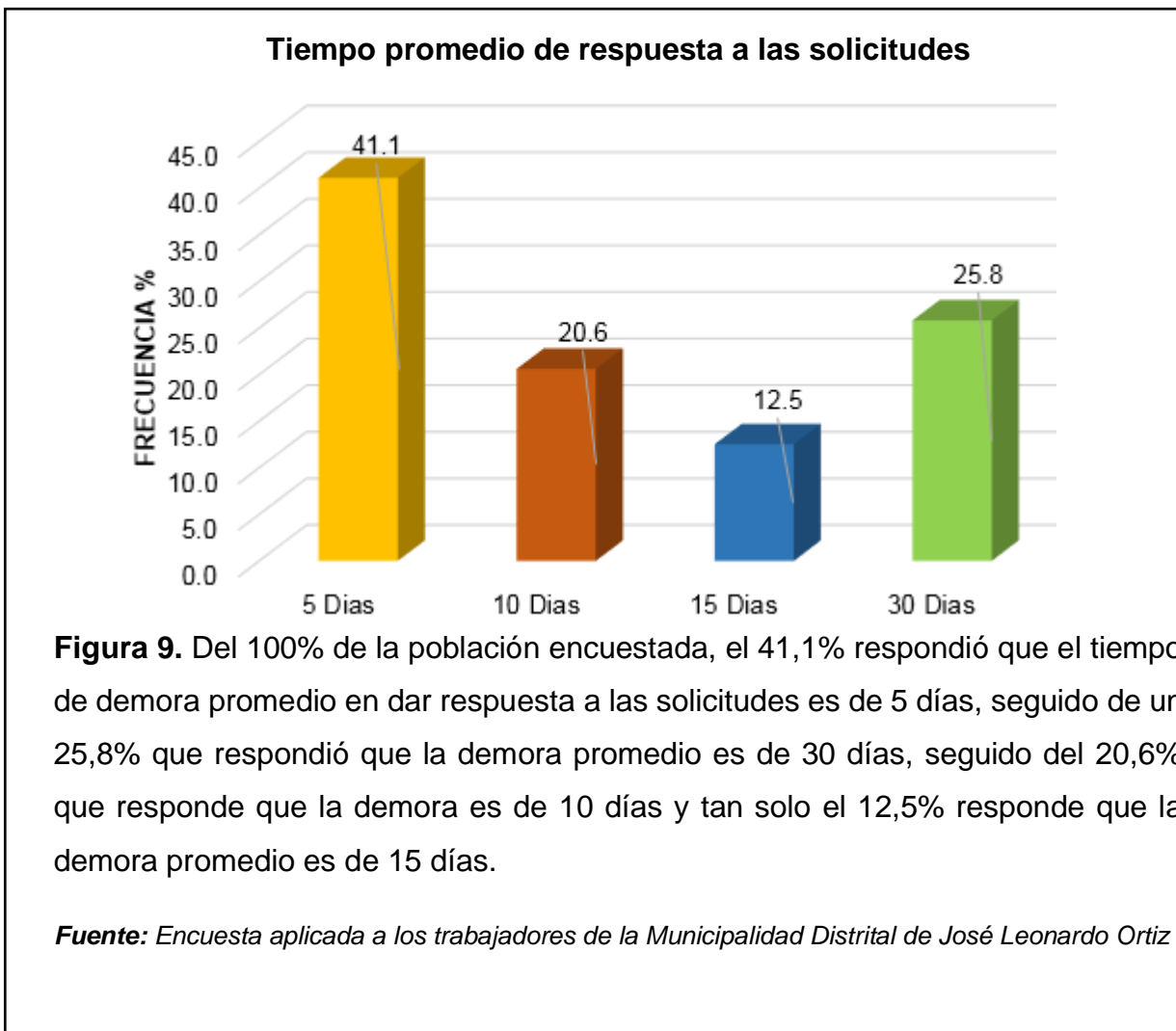


**Tabla 13**

*Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5 Días	102	41.1%
10 Días	51	20.6%
15 Días	31	12.5%
30 Días	64	25.8%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



**Figura 9.** Del 100% de la población encuestada, el 41,1% respondió que el tiempo de demora promedio en dar respuesta a las solicitudes es de 5 días, seguido de un 25,8% que respondió que la demora promedio es de 30 días, seguido del 20,6% que responde que la demora es de 10 días y tan solo el 12,5% responde que la demora promedio es de 15 días.

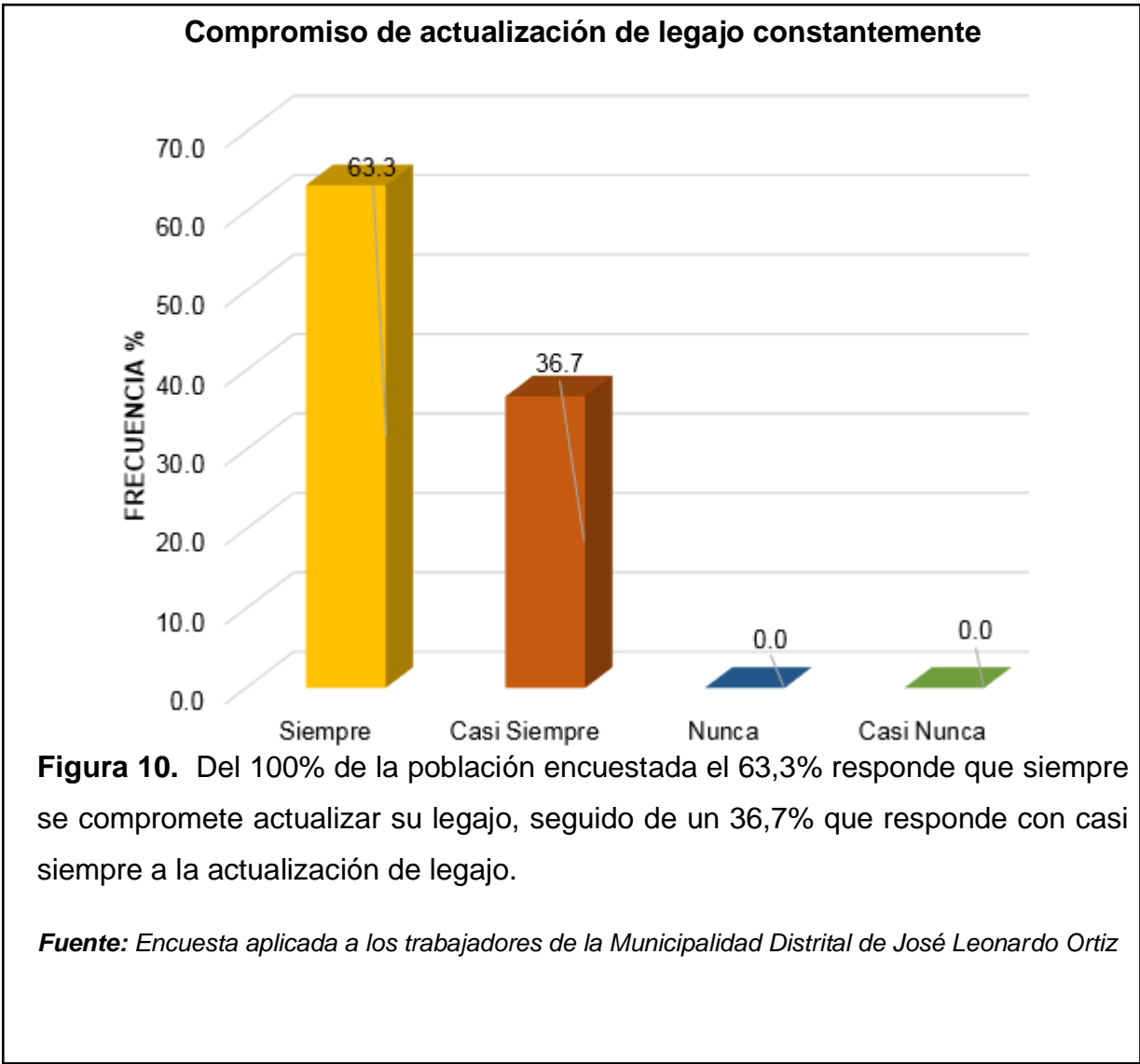
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

Diagnosticar la situación actual en torno a la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018.

**Tabla 14**  
*Compromiso de actualización de legajo constantemente*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	157	63.3%
Casi Siempre	91	36.7%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

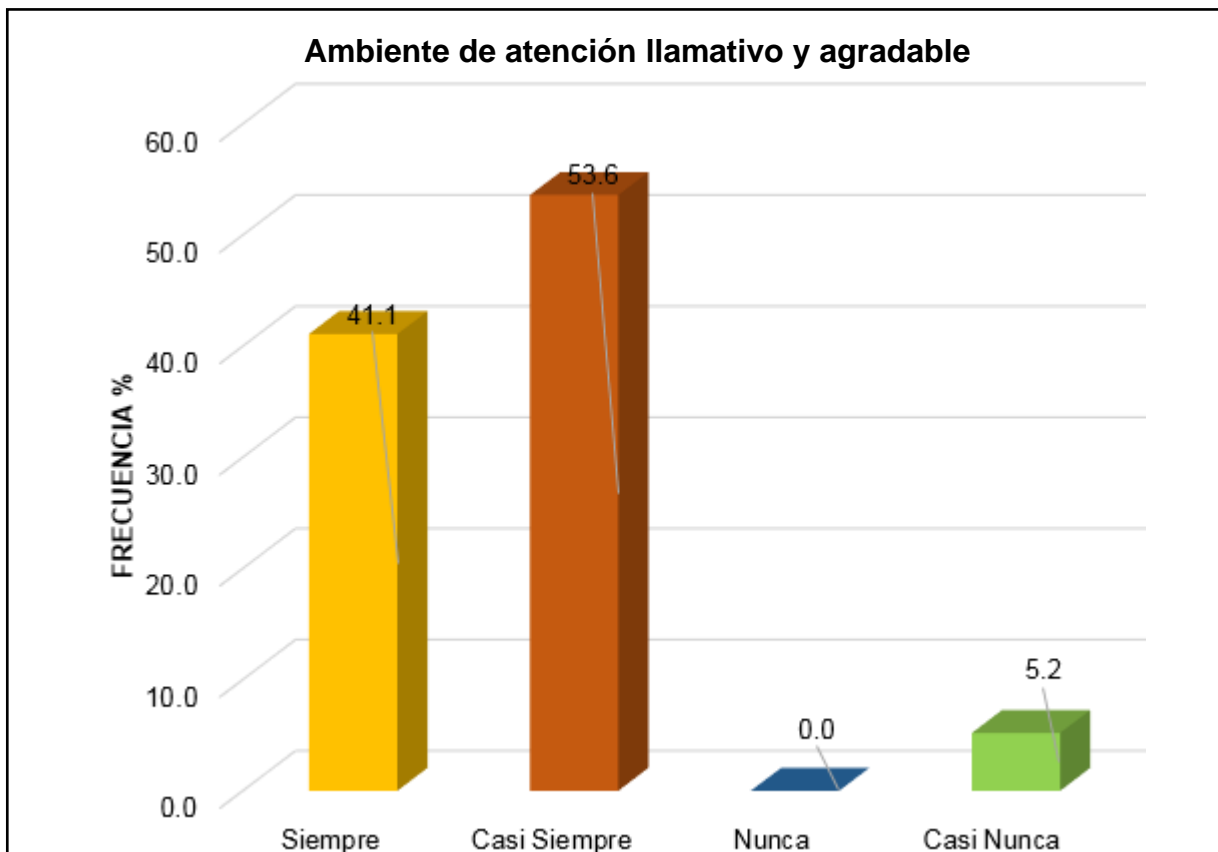


**Tabla 15**

*Ambiente de atención llamativo y agradable*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	102	41.1%
Casi Siempre	133	53.6%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	13	5.2%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



**Figura 11.** De la población encuestada el 53,6 responde que casi siempre el llamativo y agradable, seguido de un 41,1% que dice que el ambiente es agradable siempre; y un 5,2% que responde a que el ambiente es casi nunca agradable y llamativo.

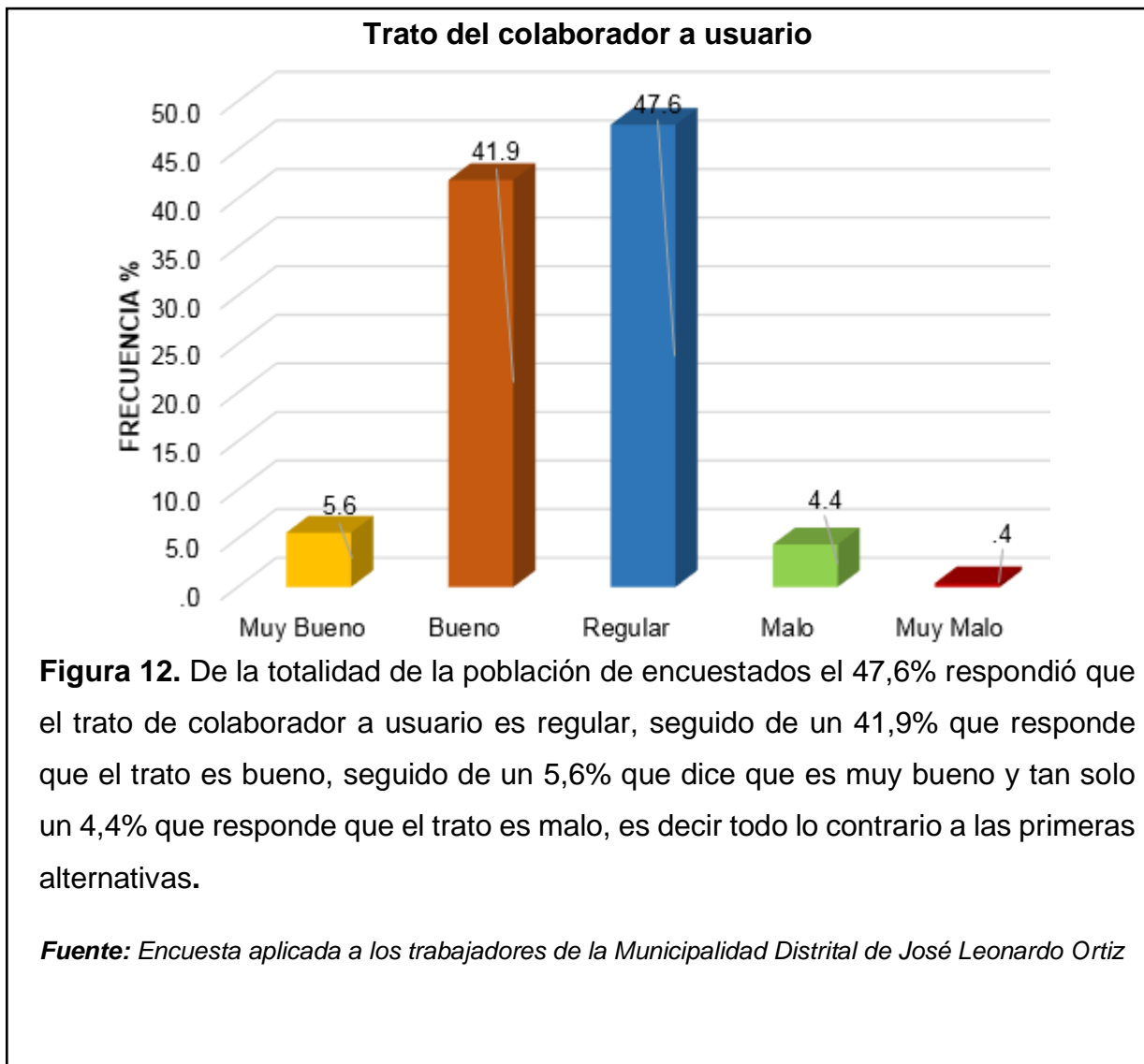
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

**Tabla 16**

*Trato de colaborador a usuario*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	14	5.6%
Bueno	104	41.9%
Regular	118	47.6%
Malo	11	4.4%
Muy Malo	1	.4%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



**Figura 12.** De la totalidad de la población de encuestados el 47,6% respondió que el trato de colaborador a usuario es regular, seguido de un 41,9% que responde que el trato es bueno, seguido de un 5,6% que dice que es muy bueno y tan solo un 4,4% que responde que el trato es malo, es decir todo lo contrario a las primeras alternativas.

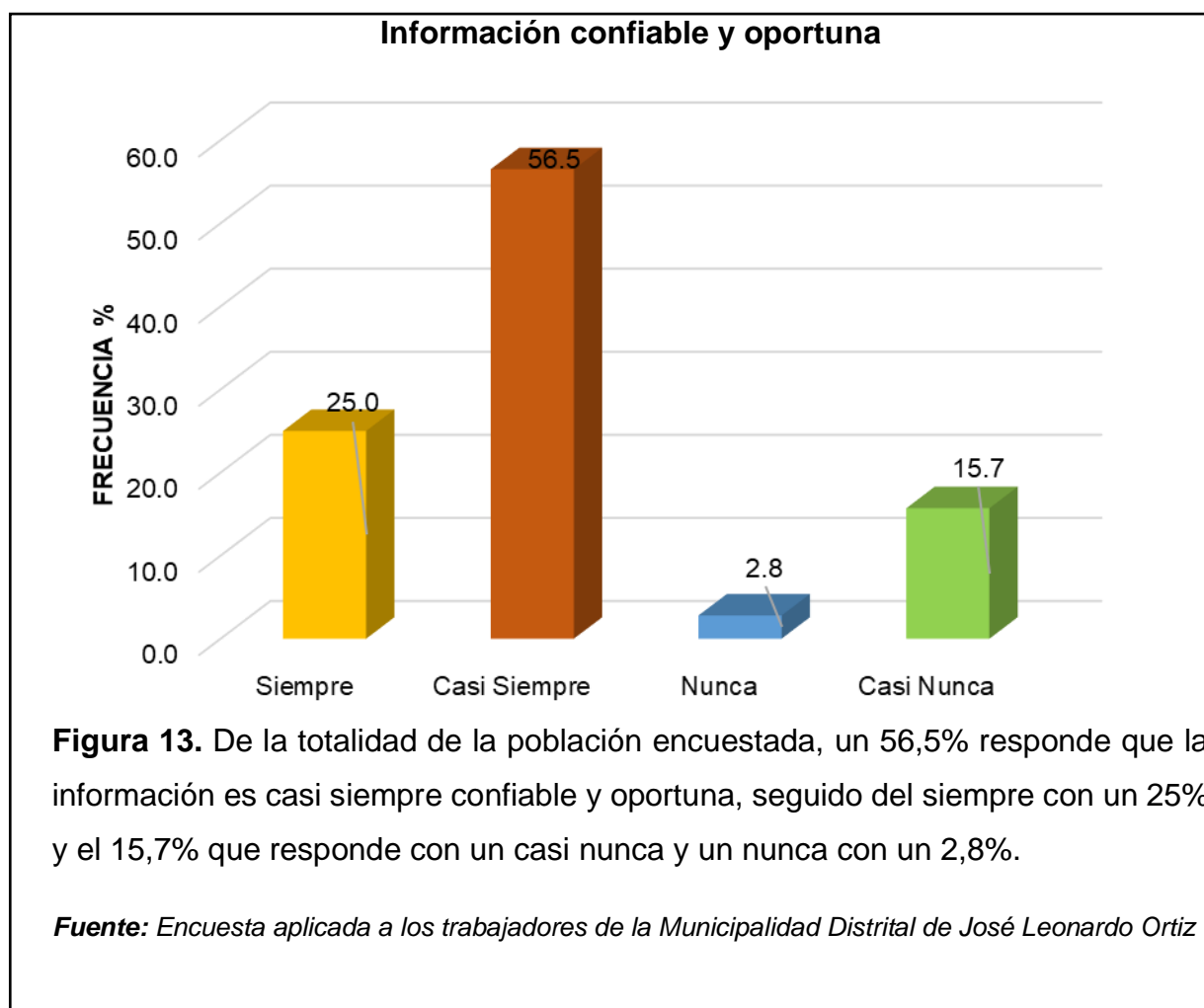
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



**Tabla 17**  
*Información confiable y oportuna*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	62	25%
Casi Siempre	140	56.5%
Nunca	7	2.8%
Casi Nunca	39	15.7%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100.0%</b>

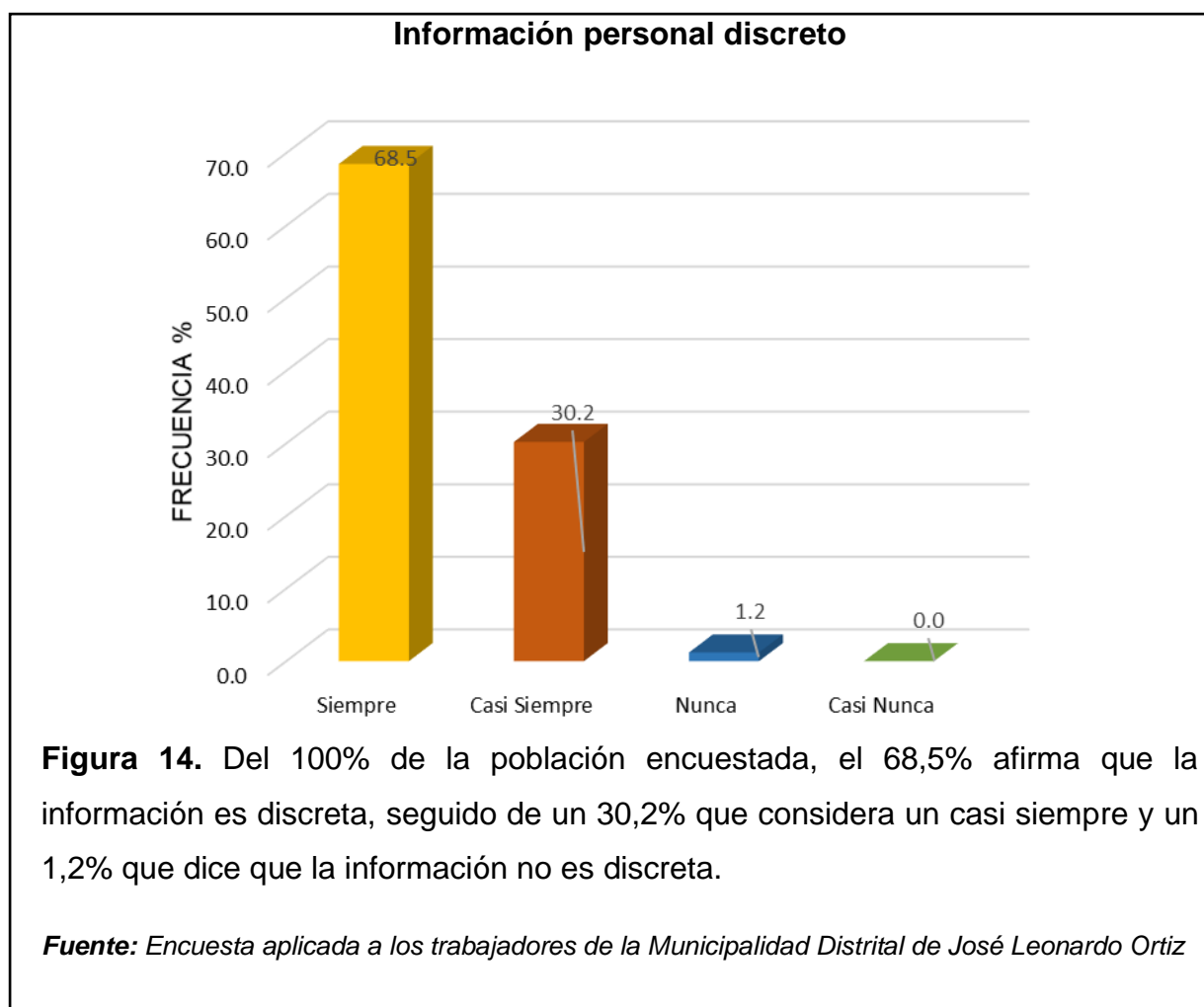
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



**Tabla 18**  
*Información personal discreto*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	170	68.5%
Casi Siempre	75	30.2%
Nunca	3	1.2%
Casi Nunca	0	0.0%
Total	248	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

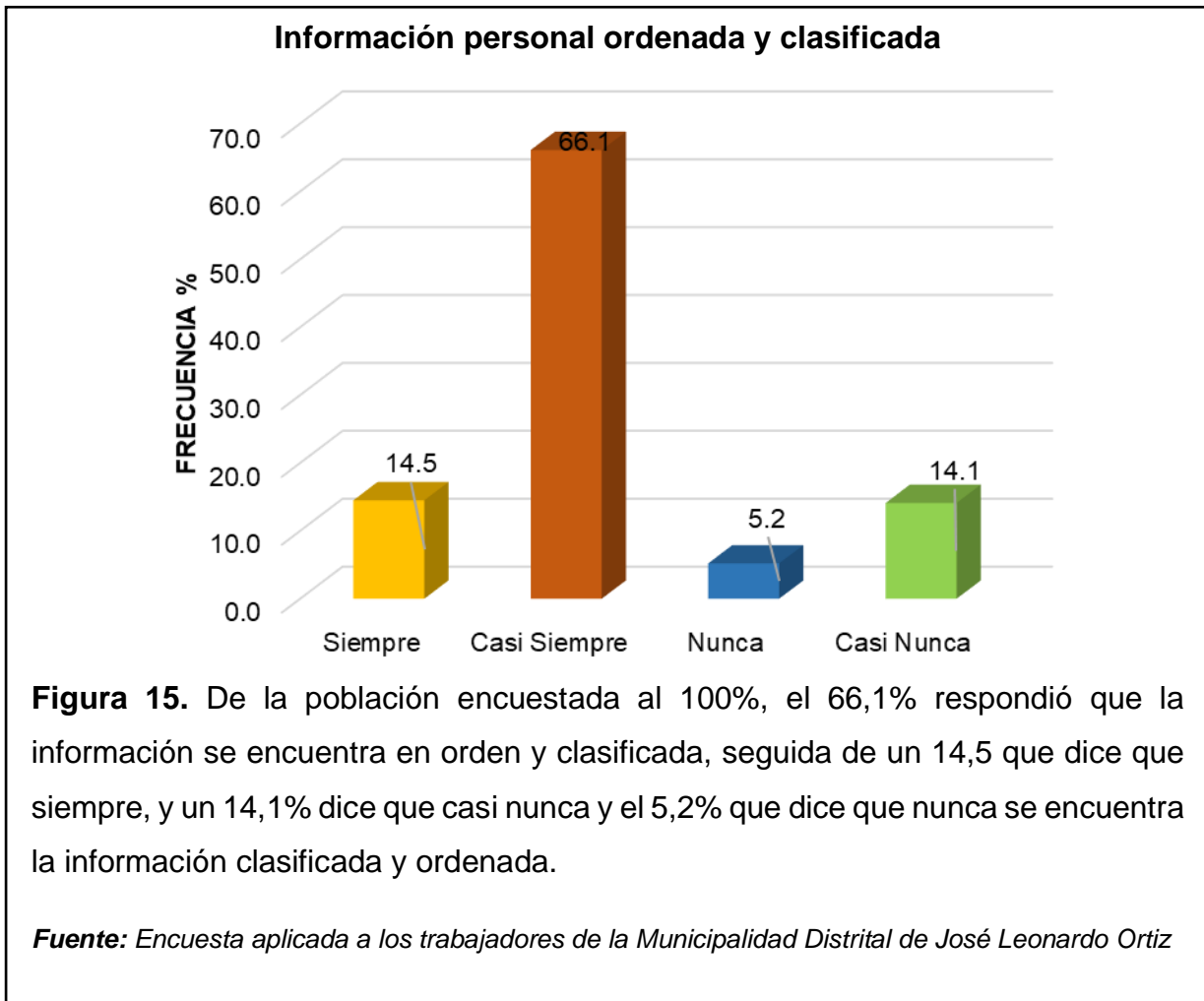


**Tabla 19**

*Información personal ordenada y clasificada*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	36	14.5%
Casi Siempre	164	66.1%
Nunca	13	5.2%
Casi Nunca	35	14.1%
Total	248	100.0%

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*



**Figura 15.** De la población encuestada al 100%, el 66,1% respondió que la información se encuentra en orden y clasificada, seguida de un 14,5 que dice que siempre, y un 14,1% dice que casi nunca y el 5,2% que dice que nunca se encuentra la información clasificada y ordenada.

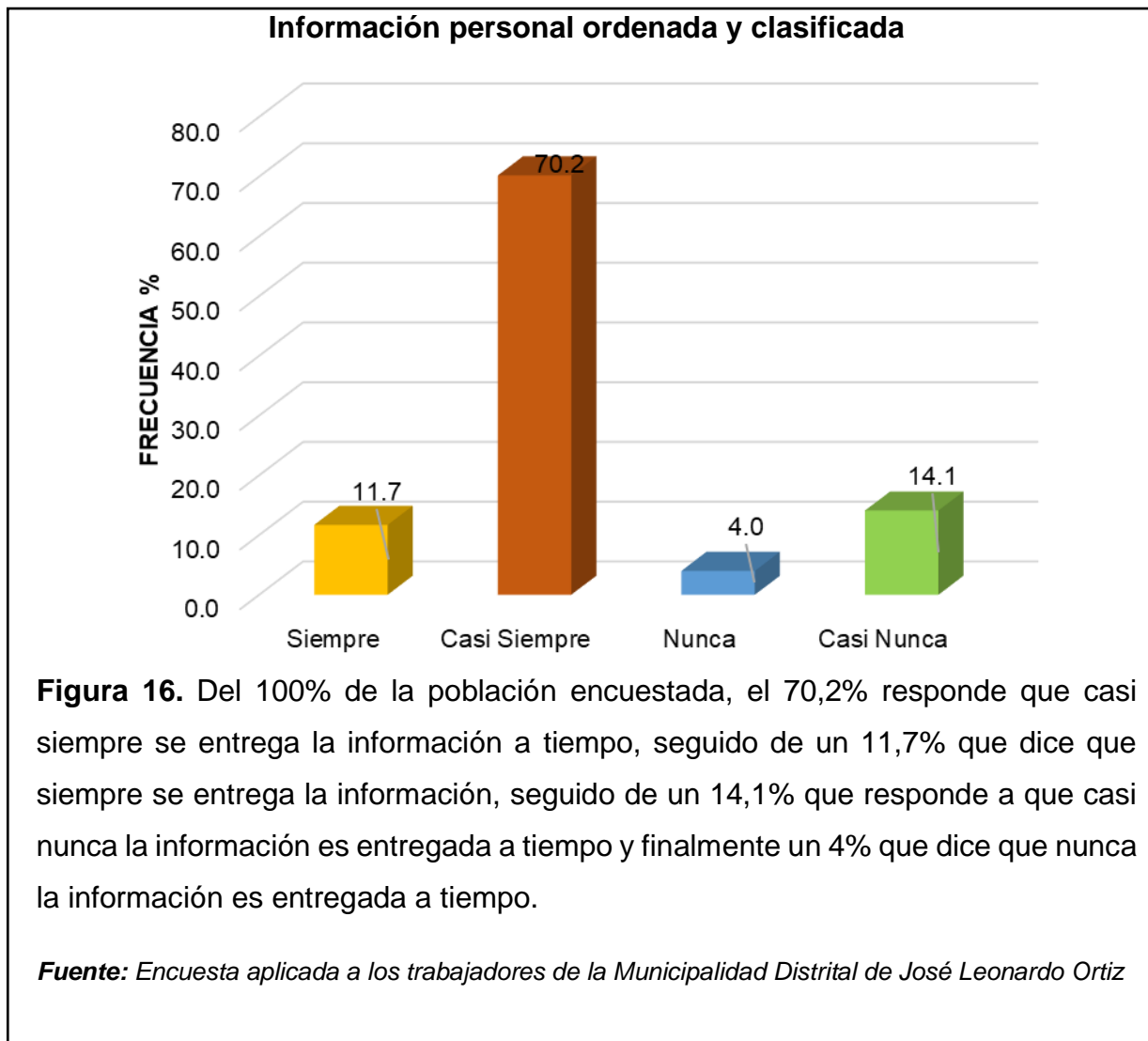
*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*

**Tabla 20**

*Información personal ordenada y clasificada*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	29	11.7%
Casi Siempre	174	70.2%
Nunca	10	4.0%
Casi Nunca	35	14.1%
Total	248	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

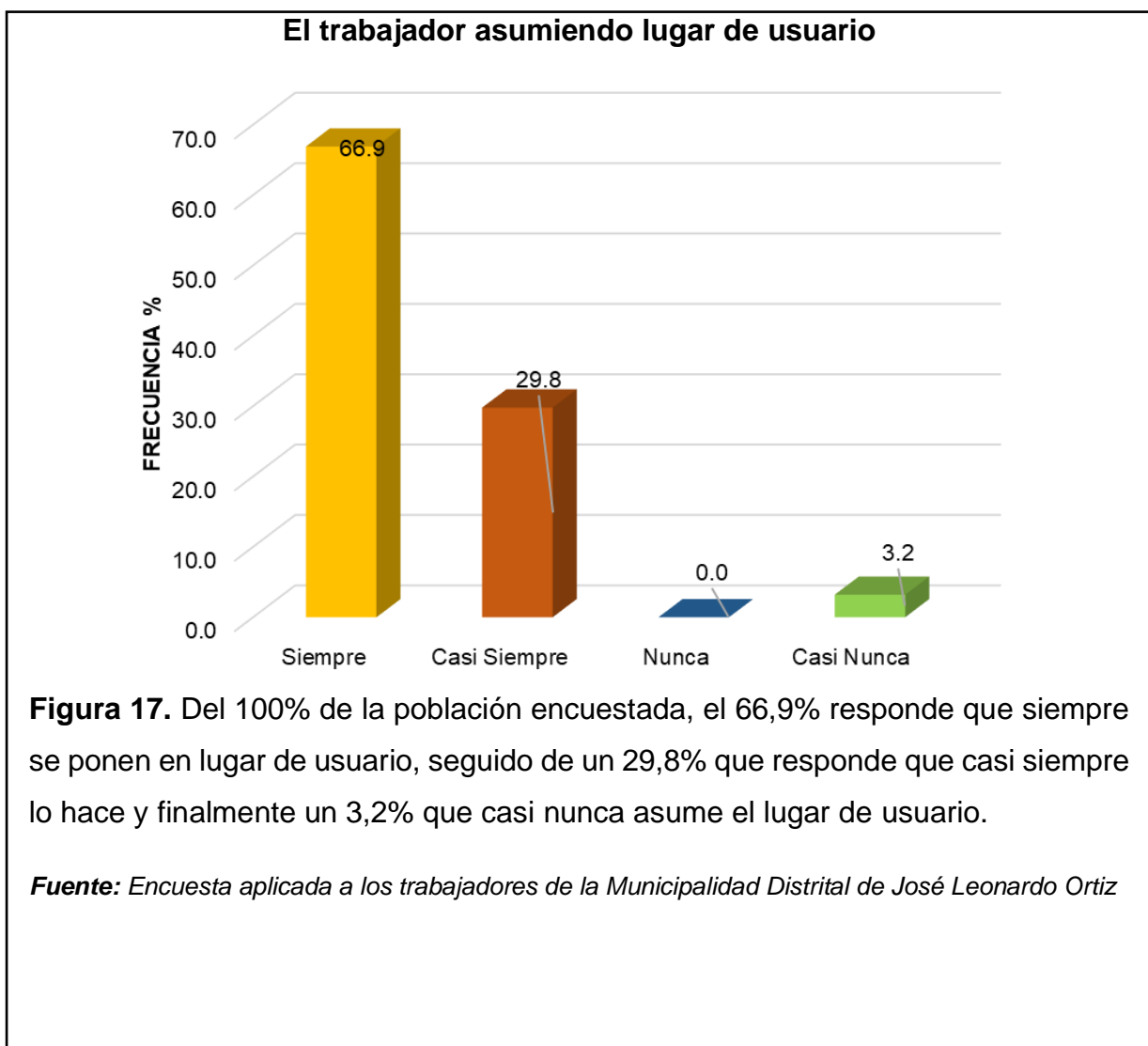


**Tabla 21**

*El trabajador asumiendo lugar de usuario*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	166	66.9%
Casi Siempre	74	29.8%
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	8	3.2%
Total	248	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



**Figura 17.** Del 100% de la población encuestada, el 66,9% responde que siempre se ponen en lugar de usuario, seguido de un 29,8% que responde que casi siempre lo hace y finalmente un 3,2% que casi nunca asume el lugar de usuario.

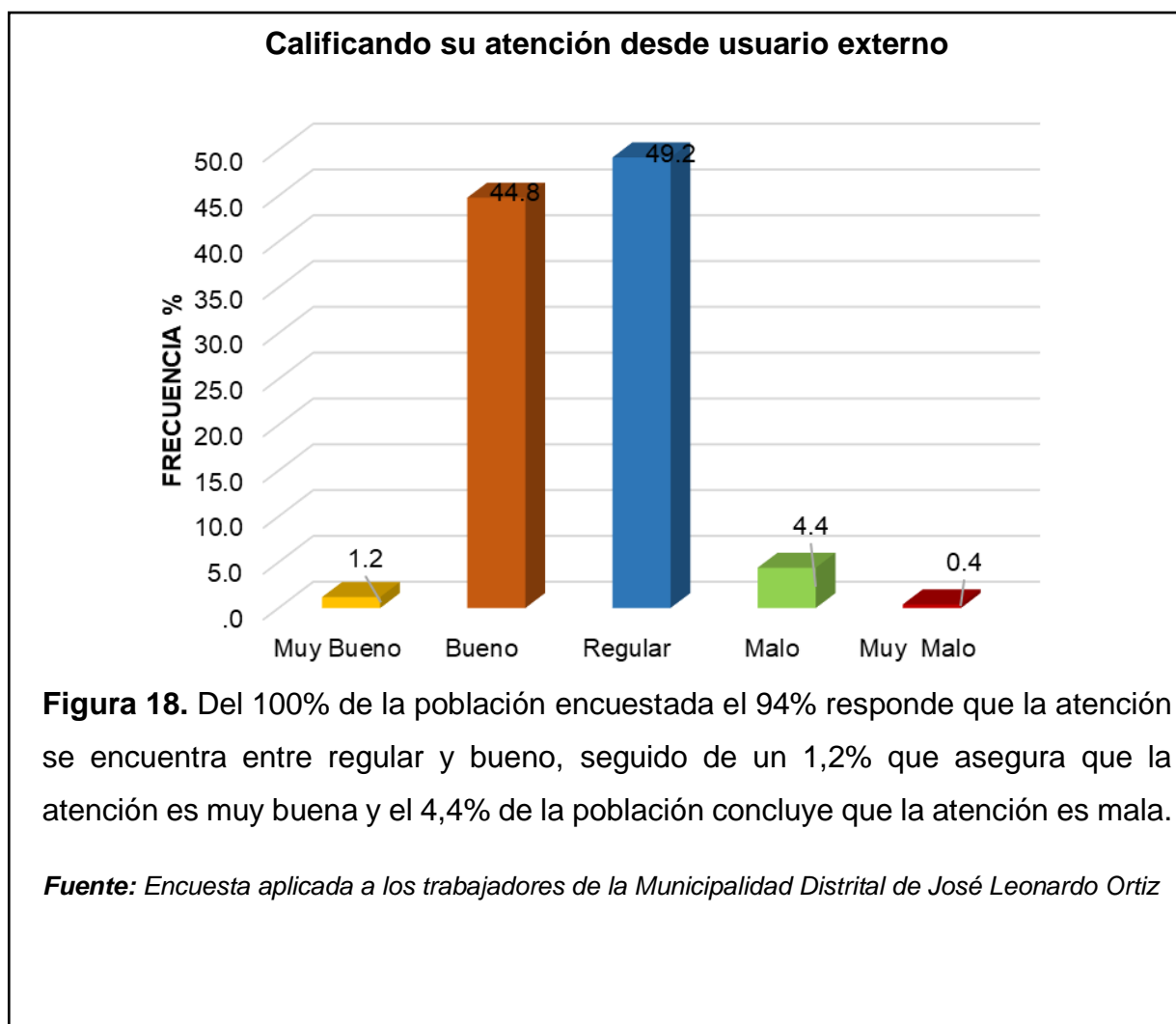
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

**Tabla 22**

*Calificando su atención desde usuario externo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	3	1.2%
Bueno	111	44.8%
Regular	122	49.2%
Malo	11	4.4%
Muy Malo	1	0.4%
Total	248	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

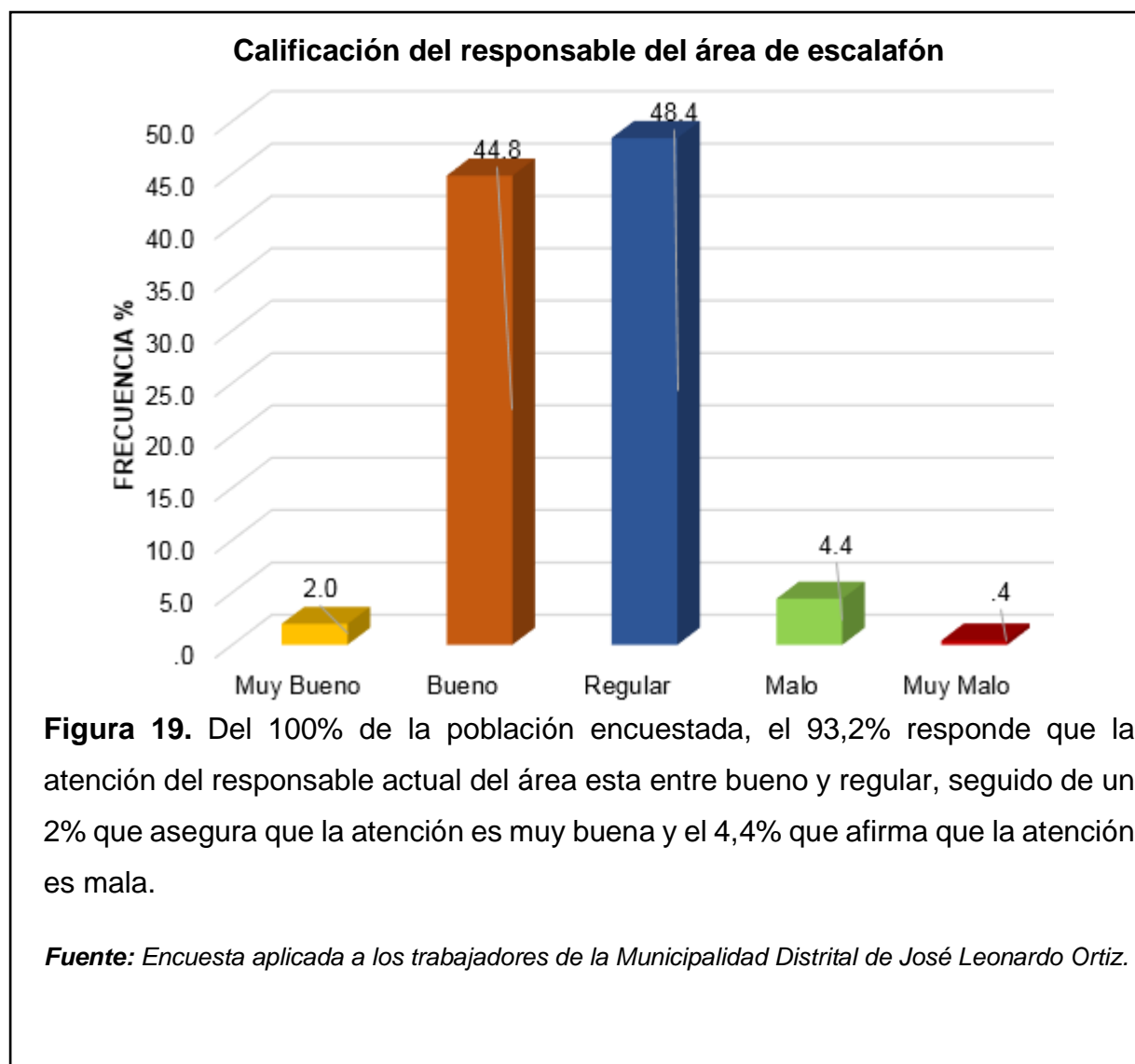


**Tabla 23**

*Calificación del responsable del área de escalafón*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	5	2%
Bueno	111	44.8%
Regular	120	48.4%
Malo	11	4.4%
Muy Malo	1	.4%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



**Figura 19.** Del 100% de la población encuestada, el 93,2% responde que la atención del responsable actual del área esta entre bueno y regular, seguido de un 2% que asegura que la atención es muy buena y el 4,4% que afirma que la atención es mala.

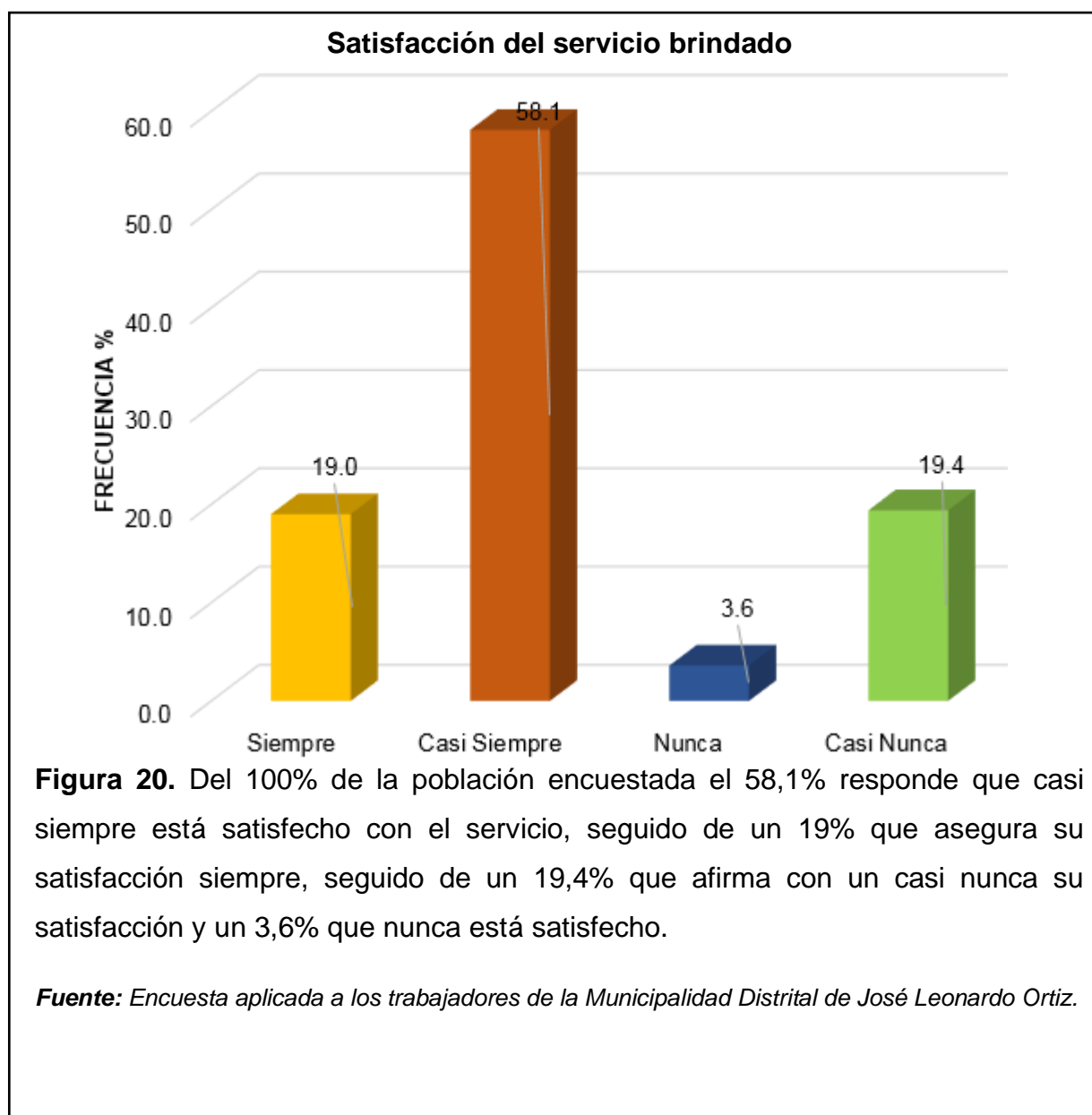
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 24**

*Satisfacción del servicio brindado*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	19%
Casi Siempre	144	58.1%
Nunca	9	3.6%
Casi Nunca	48	19.4%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



**Figura 20.** Del 100% de la población encuestada el 58,1% responde que casi siempre está satisfecho con el servicio, seguido de un 19% que asegura su satisfacción siempre, seguido de un 19,4% que afirma con un casi nunca su satisfacción y un 3,6% que nunca está satisfecho.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

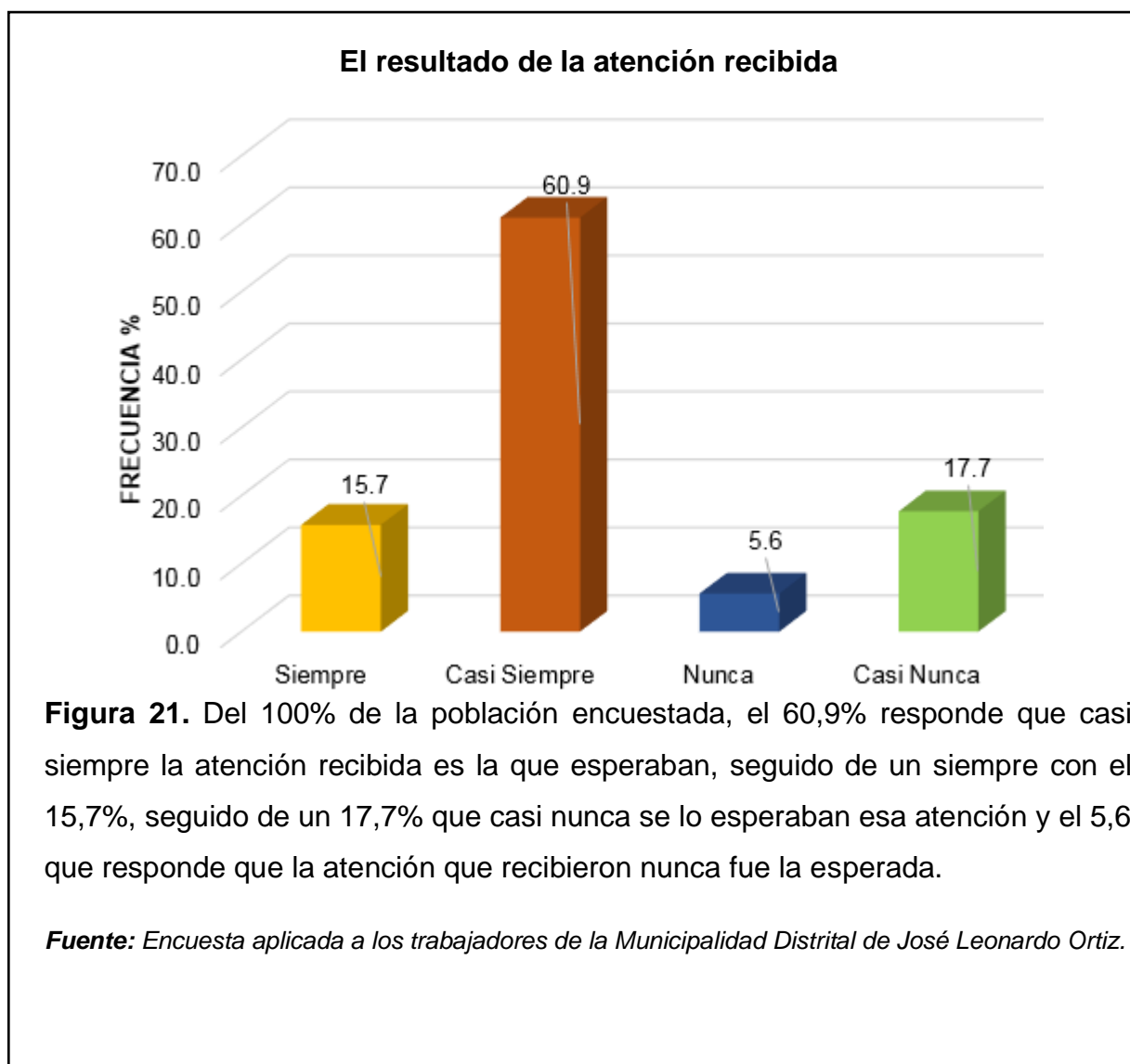


**Tabla 25**

*El resultado de la atención recibida*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	39	15.7%
Casi Siempre	151	60.9%
Nunca	14	5.6%
Casi Nunca	44	17.7%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*

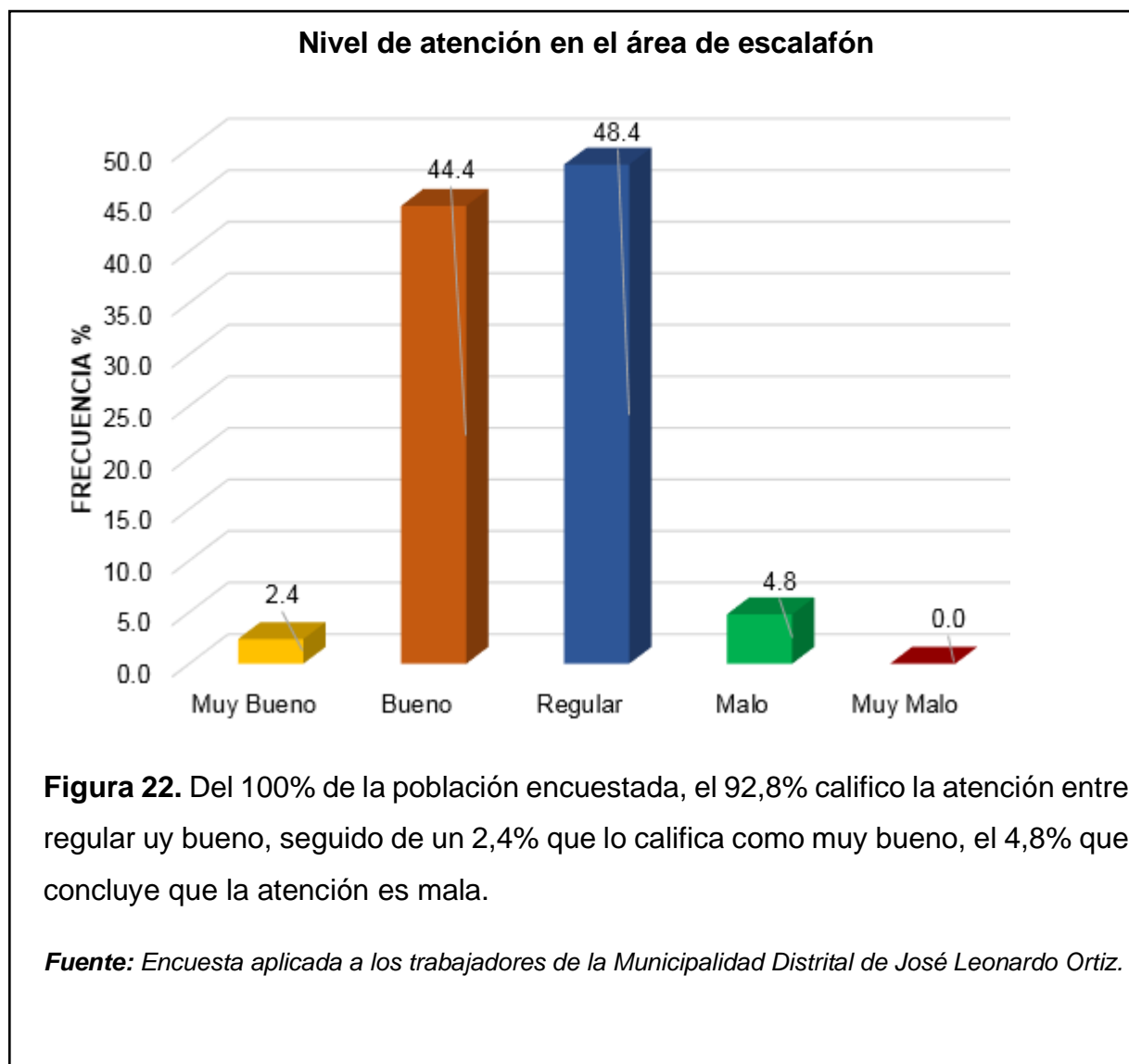


**Tabla 26**

*Nivel de atención en el área de escalafón*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	6	2.4%
Bueno	110	44.4%
Regular	120	48.4%
Malo	12	4.8%
Muy Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%.</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*



### **3.2. Discusión de resultados**

Para determinar la propuesta del sistema se tuvo que identificar la situación actual en torno a la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, fue necesario la aplicación de una encuesta de escala tipo politómica que permita determinar la percepción de los trabajadores de la municipalidad, aplicándosele a la misma la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, que demostró su viabilidad.

De acuerdo al objetivo el cual se pretendió Analizar la factibilidad para la implementación de Sistema virtual en el área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017, se obtuvo que el 86.3% de los trabajadores menciona están de acuerdo con la implementación de un sistema virtual en el área de escalafón, así también el 100% considera que se debería asignar un lugar para la instalación del sistema, de acuerdo a ello, mencionan el 98.8% de los encuestados que el sistema debe estar dividido por carpetas o secciones para que el sistema sea más eficiente al momento de buscar información; además, el 41.1% de los trabajadores indica que el tiempo promedio que se tarda en dar respuesta a las solicitudes es de un mínimo de 5 días, y el máximo es de 30 días según el 25.8% de los encuestados, por ello, el sistema debe estar orientado a dar respuesta a las solicitudes por debajo de los 5 días.

Esto guarda relación con la investigación de Almeida (2019) en su estudio obtuvo como resultados que el 97% afirmo que la empresa no tiene un sitio web, el 95% afirmo que se debería tener una plataforma virtual en internet, logrando concluir que existen deficiencias en el uso de tecnologías, sin embargo, con el diseño de un sistema virtual se podrá tener usuarios satisfechos, además ayudará a mejorar la atención de los usuarios.

Esto a su vez, guarda contraste con lo mencionado por Acuña (2009) quien define los sistemas virtuales como aquella aplicación que el usuario puede emplear accediendo a una página web mediante el internet o un navegador virtual, es decir es un sistema software que es codificado mediante un lenguaje que soporta los navegadores web y donde se da confianza a la realización de un aplicativo navegador.

En relación al objetivo el cual se pretendió Diagnosticar la situación actual en torno a la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2017, se obtuvo que existe un buen compromiso por parte de los trabajadores para actualizar siempre el legajo de forma continua en un 63.3%, mientras que un 36.7% indican que casi siempre se presenta este compromiso en los trabajadores. Con respecto al trato del colaborador con el usuario, el 41.9% considera que la atención es buena, un 47.6% considera que es regular, mientras que un 4.4% lo considera malo; acerca de la información confiable y oportuna, el 56.5% menciona que casi siempre se presenta este tipo de información confiable, mientras que el 25% precisa que siempre la información brindada es confiable y oportuna; sobre la discrecionalidad de la información personal, el 68.5% manifiestan que siempre se guarda discreción con respecto a la información personal, mientras que el 30.2% menciona que esto sucede casi siempre, y apenas un 1.2% indican que nunca existe discrecionalidad en relación a la información personal de los trabajadores.

Acercas del orden y clasificación de la información del personal, un 66.1% considera que casi siempre la información está clasificada ordenadamente, mientras que un 14.1% considera que casi nunca la información personal se presente ordenada y clasificada; en base a la calificación de la atención desde el usuario externo, los cuales el 49.2% considera que la atención es regular, mientras que el 44.8% considera que la atención es buena, por otro lado, el 4.4% menciona que la atención brindada es mala, y un 0.4% es muy mala; y con respecto a la satisfacción del servicio brindado, el 58.1% indica que casi siempre se obtiene satisfacción del servicio brindado por el área, mientras que un 19.4% precisa que casi nunca están satisfechos. Esto guarda relación con la investigación de Cenas (2014) titulada “Dirección estratégica de recursos humanos para mejorar la gestión de la municipalidad de Laredo”, quien menciona que en dicha municipalidad percibían que un 48% del total de encuestados califico que cumplió con sus expectativas y el trato amable que percibían en la Municipalidad Distrital de Laredo, dado que este factor es muy importante con respecto a la atención recibida en un municipio.

Esto además guarda contraste con lo mencionado por Colunche (2020) en su estudio tuvo como resultados que 74,5% es productivo con respecto a la mano de obra y un 66,4% siempre está disponible para atender a los usuarios, en base a ello se concluyó que si se aplicaría la propuesta de mejora planteada se podrá atender a más usuarios mejorando en un 7,5%, en relación a la disponibilidad de atención actual, lo que significa que se mejoraría la atención de los usuarios.

Y Ramires y Zavala (2020) en su estudio tuvo como resultados que el 59% afirma que su solicitud de compra fue atendida de manera rápida, el 30% afirma que su cotización fue atendida de manera rápida, en base a ello se logró concluir que los procesos en las áreas de ventas y logística son deficientes con respecto al tiempo de atención, por ende se debería elaborar un sistema virtual en la plataforma web services, con el fin de ayudar en la atención a los usuarios y se generen más ventas diarias.

Contrastando con la definición de Pérez (2010) quien afirma que la atención del usuario es la gestión realizada por los colaboradores de un negocio y que son los agentes principales que tienen contacto directo con los clientes y genera en ello una satisfacción de sus necesidades. Además, es definido como una teoría laboral y una manera de hacer las actividades de una empresa, tanto en la manera de atender a los usuarios que realizan una compra y que permiten ser viables; y como se les atiende en las diversas áreas del negocio

Con respecto al objetivo el cual se pretendió diseñar un sistema virtual destacando los rangos del servidor público municipal de acuerdo a sus funciones, se desarrolló una maqueta de cómo se visualizará el sistema el cual estará compuesto por 10 secciones, de las cuales se podrá obtener información de los trabajadores mediante archivos descargables de acuerdo a las secciones propuestas por la municipalidad, tales como el perfil e identificación personal, los estudios y la capacitación, los contratos y nombramientos, la renuncia y liquidación, el desplazamiento del personal, el descanso médico, los permisos, licencias y vacaciones, los ascensos y evaluaciones, la bonificación personal y la bonificación familiar.

### **3.3. Aporte científico**

#### **DISEÑO DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL ÁREA DE ESCALAFÓN PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ – CHICLAYO 2017**

Por. Bach. Olivera Gonzàles Liliana Vanessa

Bach. Zurita Cruz Edubina

Para crear un sistema virtual se utilizará un programa que permitirá crear carpetas en donde se ingresará la información de cada trabajador de la municipalidad de José Leonardo Ortiz. Además, nos permite agilizar el ingreso de la información de cada trabajador y así mantener actualizado y ordenado todo los file, que beneficiaría a la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

#### **I. Objetivos**

Agilizar el manejo de documentación de los trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Clasificar los files de los trabajadores de acuerdo a su información en la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

#### **II. Fundamentación**

Acuña (2009) define al Sistema virtual como aquella aplicación que el usuario puede emplear accediendo a una página web mediante el internet o un navegador virtual, es decir es un sistema software que es codificado mediante un lenguaje que soporta los navegadores web y donde se da confianza a la realización de un aplicativo navegador.

Pérez (2010) define la atención al usuario como la gestión realizada por los colaboradores de un negocio y que son los agentes principales que tienen contacto directo con los clientes y genera en ello una satisfacción de sus necesidades. Además, es definido como una teoría laboral y una manera de hacer las actividades de una empresa, tanto en la manera de atender a los usuarios que realizan una

compra y que permiten ser viables; y como se les atiende en las diversas áreas del negocio.

### **III. Gestión de trabajadores**

Análisis de la información disponible: Mediante a la información se creará una base de datos de los trabajadores, para la puesta en marcha del sistema con información referente a:

- Perfil e identificación personal
- Estudios y capacitación
- Contratos y nombramientos
- Renuncia y liquidación
- Desplazamiento de personal
- Descanso médico
- Permisos-licencias-vacaciones
- Ascensos y evaluaciones
- Bonificación personal
- Bonificación familiar

El adecuado tratamiento de información es lo que permite obtener información eficiente en el menor tiempo.

## Portada del sistema



**Figura 23. Vista de la portada del sistema con sus respectivas secciones**

Se presenta en la figura una muestra de cómo se visualizará el sistema de información laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, la cual está conformado por diez secciones, las cuales reposará la información contenido en files.



## Perfil e identificación personal




IDENTIFICACIÓN PERSONAL			
Apellidos y nombres	Pérez Álvarez, Juan	Certificado de salud	N°002-00045333
Dirección	Av. Grau #656	A. judiciales y penales	N° 003-00459481
Localidad	Chiclayo	Partida de nacimiento	N° 004-00002133
DNI	16413355	Correo	<a href="mailto:jperez@gmail.com">jperez@gmail.com</a>
Teléfono	979429899	Provincia	Chiclayo
Declaración jurada	N°001-00045867	Curriculum vitae	N° 005-00001294

**Figura 24. Vista de la sección 'Identificación personal'**

En esta sección se muestra la información personal del trabajador, la cual está contenida los apellidos y nombres, la dirección, localidad, el DNI, el teléfono, la declaración jurada, el certificado de salud, los antecedentes y penales, la partida de nacimiento, el correo electrónico, la provincia, y el curriculum vitae.

## Estudios y capacitación




ESTUDIOS Y CAPACITACIÓN			
Certificado de estudios	N° 006-00004343	Diploma de capacitación	N°009-00045333
Certificado de e. univ.	N° 007-00056857	Constancia de congreso	N° 010-00459481
Título de estudios Univ.	Ing. Comercial	Constancia de seminario	N° 011-00002133
Certificado de colegiatura	N° 008-6594593	Constancia de fórum	No contiene
Certificado de maestría	No contiene	Beca nacional	No contiene
Certificado de doctorado	No contiene	Beca extranjera	No contiene

Figura 25. Vista de la sección 'Estudios y capacitación'

En esta sección contiene los estudios y las capacitaciones de los trabajadores, los cuales están contenido el certificado de estudio, los universitarios, el título de los estudios universitarios, la colegiatura, certificado de obtención de grado de maestro o doctor, diplomas de capacitación, constancia de asistencia a congresos, seminarios, fórum, así como la obtención de becas nacionales o extranjeros.

## Contratos y nombramientos




CONTRATOS Y NOMBRAMIENTOS			
Contratos	N° 006-00004343	Nombramiento	N°009-00045333
Renovación de contrato	N° 007-00056857	Condición de adscrito	N° 010-00459481

**Figura 26. Vista de la sección 'Contratos y nombramientos'**

En esta sección contiene todo lo referente a los contratos y nombramientos, los cuales se presentan en cuatro ítems, los cuales muestra información de los contratos, el nombramiento, la renovación del contrato y la condición de adscrito.

## Renuncia y liquidación



RENUNCIA Y LIQUIDACIÓN			
Renuncia al servicio	N° 012-00004343	Resolución de pensión	N°015-00045333
Resolución de cese	N° 013-00056857	Informe sobre liquidación	N° 016-00459481
Resolución de beneficios sociales	N° 014-00092111	Recisión de contrato	N° 017-00002133

**Figura 27. Vista de la sección ‘Renuncia y liquidación’**

En esta sección se visualiza todo lo referente a la renuncia y liquidación de los trabajadores, donde se obtendrá información referente a la renuncia al servicio, la resolución de cese, la resolución de beneficios sociales, la resolución de pensión, el informe de liquidación, así como la recisión de contrato.

## Desplazamiento de personal




DESPLAZAMIENTO DE PERSONAL			
Designación	SI	Encargo de puestos	NO
Rotación	NO	Encargo de funciones	NO
Reasignación	NO	Comisión de servicios	SI
Destaque	SI	Transferencia	NO
Permuta	NO	Informe final	N° 018-0005432

**Figura 28. Vista de la sección 'Desplazamiento de personal'**

En esta sección contiene toda la información referente al desplazamiento del personal, tales como la designación, la rotación, la reasignación del trabajador, el destaque, la permuta, el encargo de puestos, el encargo de funciones, la comisión de servicios, la transferencia y el informe final.

## Descanso médico



DESCANSO MÉDICO			
Certificado médico (CITT)	N° 019-00004343	Partes médicos	NO
Informes médicos	NO	Permiso por enfermedad	NO

**Figura 29. Vista de la sección 'Descanso médico'**

En esta sección se visualizará todo lo referente al descanso médico de los trabajadores mediante files descargables, de los cuales se tiene el certificado médico, los informes médicos, así como los partes médicos, y los permisos por enfermedad.

## Permisos-licencias-vacaciones



PERMISOS-LICENCIAS-VACACIONES			
Papeletas de permisos	NO	Res. Susp. o prórroga de licencia	NO
R.L. con goce de remuneración	N°020-00034372	Res. Prog. De vacaciones	NO
R.L. sin goce de remuneración	NO	Postergación de vacaciones	SI
R.L. a cuenta de vacaciones	NO	Suspensión de vacaciones	NO

**Figura 30. Vista de la sección 'Permisos-licencias-vacaciones'**

En esta sección se visualiza todo lo relacionado a los permisos, las licencias y las vacaciones, estas están divididas en ocho recuadros con información acerca de las papeletas de permisos, la resolución de licencia con goce de remuneración y también sin goce de remuneración, la resolución de licencia a cuenta de vacaciones, la resolución de suspensión o prórroga de licencia, la resolución por programación de vacaciones, así también como la suspensión de la misma.

## Ascensos y evaluaciones



ASCENSOS Y EVALUACIÓN			
Resolución de ascenso	N°021-00043334	Reasignación con ascenso	NO
Informe sobre rendimiento	N°022-00034372	Resolución de homologación	NO
Propuesta para ascenso	NO	Resolución de categorización	NO

Figura 31. Vista de la sección 'Ascensos y evaluaciones'

En esta sección contiene información de los ascensos y evaluaciones las cuales contiene seis ítems, tales como la resolución de ascenso, el informe sobre rendimiento, la propuesta para ascenso, la reasignación con ascenso, la reasignación con ascenso, la resolución de homologación y la resolución de categorización.



## Bonificación personal



BONIFICACIÓN PERSONAL			
Reconocimiento de tiempo de servicio	N° 023-00004343	Informes	N°024-00045333
Resolución de devengado	NO	Otras resoluciones	NO

Figura 32. Vista de la sección 'Bonificación personal'

En la presente figura se tiene información acerca de la bonificación de personal las cuales guarda datos con respecto al reconocimiento de tiempo de servicio, la resolución de devengado, los informes, así como otras resoluciones diversas.

## Bonificación familiar

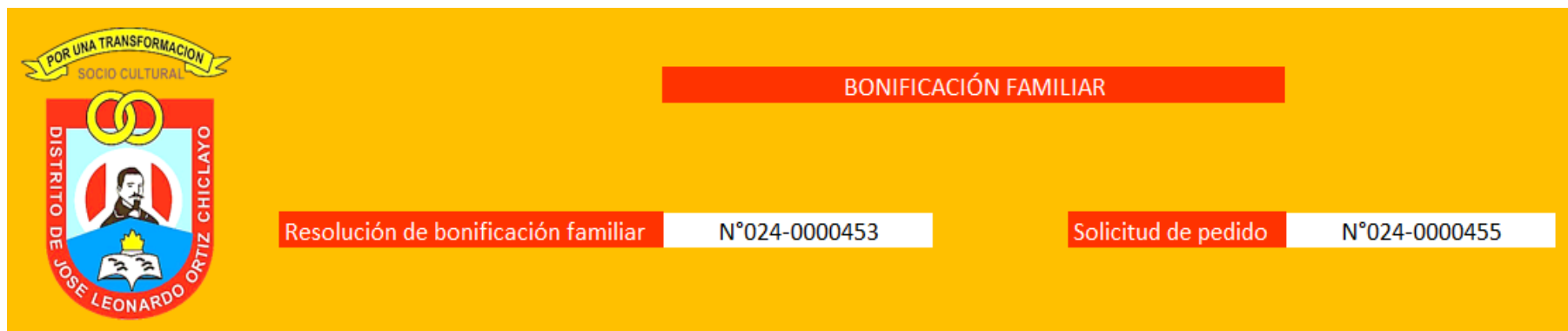


Figura 33. Vista de la sección 'Bonificación familiar'

Finalmente, en esta sección contendrá información sobre la bonificación familiar, la cual guarda contenido sobre la resolución de bonificación familiar, así como la solicitud de contenido.

#### IV. Presupuesto

**Tabla 27**  
*Inversión.*

<b>Nº</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
<b>01</b>	01	Computadora equipada con CPU, para trabajar en el diseño del Sistema a implementar, con la que contamos.	S/. 0.00
<b>02</b>	01	Profesional de Informática, que nos apoyara a la creación y diseño del sistema	S/. 1000.00
<b>03</b>	01	Computadora equipada con CPU, como soporte técnico para la implementación del Sistema que nos brindara la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo.	S/. 0.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 1000.00</b>

Por lo tanto, en nuestro proyecto de investigación nuestro presupuesto será un total de S/. 1000.00 Nuevos Soles, que se pagara a un profesional que nos ayudara con la creación, desarrollo, diseño e implementación del sistema en el área de Escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 28**  
*Servicios a brindar.*

<b>Nº</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
<b>01</b>	01	Informe Escalafonario del trabajador Municipal	Todos tendrán un costo de acuerdo al TUPA, de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
<b>02</b>	01	Constancia de Record Laboral	
<b>03</b>	01	Constancia de trabajo, entre otros.	
<b>TOTAL</b>			<b>Se desconoce</b>

Es necesario indicar que como investigadoras nos encargaremos de la creación, diseño e implementación del sistema para la mejora de atención al usuario; pero sin embargo en lo que respecta al servicio queda bajo la operación, supervisión y desarrollo del colaborador integrante de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo.

**Tabla 29**

*Otros.*

DESCRIPCIÓN	VALOR
<p><b>Energía eléctrica para el servidor</b></p> <p><b>Alguna des configuración del sistema</b></p> <p><b>Entre otros.</b></p>	<p>Estos tendrán un costo que, asumirá bajo responsabilidad la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.</p>

Por último, una vez instalado el sistema en el área de escalafón, como investigadoras habremos culminado con el proyecto en estudio, y este quedara bajo la modalidad de total responsabilidad de la municipalidad distrital y del colaborador de turno, quienes se encargarán del total funcionamiento y máximo aprovechamiento.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se Analizar la factibilidad para la implementación de Sistema virtual para la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, donde se evidencia que en la municipalidad intentan realizar una buena gestión en torno a esta área, sin embargo, esto no termina de ser de todo eficiente, ya que el 41.1% de los trabajadores indica que el tiempo promedio que se tarda en dar respuesta a las solicitudes es de un mínimo de 5 días, y el máximo es de 30 días según el 25.8% de los encuestados, lo cual es demasiado tiempo, así también, el 86.3% de los trabajadores menciona están de acuerdo con la implementación de un sistema virtual en el área de escalafón, así también el 100% considera que se debería asignar un lugar para la instalación del sistema.

Se Diagnosticar la situación actual en torno a la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, donde se resalta que la atención al usuario es 47.6% regular, mientras que un 4.4% lo considera malo; por otro lado, el 14.1% considera que casi nunca la información personal se presente ordenada y clasificada, lo cual esto se presenta por no tener un sistema que efectivice mejor los archivos requeridos.

Se diseñó un sistema virtual destacando los rangos del servidor público municipal de acuerdo a sus funciones, los cuales se diseñó de acuerdo a las diez secciones presentadas, los cuales están orientados a minimizar el tiempo de respuesta de los clientes, así como una mejor clasificación de los files de los trabajadores en el área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda la instalación del sistema virtual donde se encuentre dividido por carpetas y sesiones, siendo un sistema amigable para las personas que interactúen en el, siendo flexible para disminuir el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes.

Se recomienda que la municipalidad mejore la atención a los usuarios, logrando entregarles información clasificada y ordenada, logrando demostrar eficiencia en el personal de atención al usuario, entregando a tiempo los documentos solicitados. Además, se recomienda que se mejore el ambiente de atención, remodelándolo a que sea más agradable y llamativo para que el usuario se sienta a gusto mientras espera ser atendido.

Se recomienda aplicar en la municipalidad el sistema para el área de escalafón para una mayor organización y registro de los documentos de los trabajadores. Dando mejores resultados en dar respuesta a las solicitudes, y de esa manera sea mejor la atención de los usuarios de la municipalidad.

## REFERENCIAS

- Acasuzo, T. (2019). La plataforma virtual del Sistema Nacional de Voluntariado como herramienta comunicativa para gestionar y visibilizar el voluntariado en el Perú, para la atención de poblaciones vulnerables [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9369>
- Acuña, K. (2009). Selección de Metodologías de Desarrollo para Aplicaciones Web en la Facultad de Informática de la Universidad de Cienfuegos. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/584/index.htm>
- Alfaro, R., & Mejía, J. (2018). Desarrollo de un aplicativo web y móvil para mejorar el proceso de compra y venta de GLP envasado [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3260>
- Almeida, T. (2019). Diseño de un portal web de información y registro de atención de usuarios del consultorio médico “Fuerza Medica” del Cantón Daule [Tesis de grado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología]. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1492>
- Arevalo, F., & Guerrero, R. (2017). Implementación plataforma virtual en talento humano a las PYMES de la empresa didáctica AGH SAS. Revista Loginn: Investigación Científica y Tecnológica, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.23850/25907441.1528>
- Barrera, M. (2020). Implementación de una plataforma virtual Classroom en el desarrollo de capacidades de profesionales SERUMS de la DIRIS Lima Norte 2020- 1 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49048>
- Benites, J. (2017). Implementación de un mercado virtual para el comercio electrónico en las empresas de la región de Puno. Revista Científica Investigación Andina, 16(2), 24-38. <https://doi.org/10.35306/rev>
- Cabrera, A., & Díaz, R. (2017). Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de

la PNP-Chiclayo en el periodo del 2016 [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/872>

Catro, L. (2020). Proyecto de prefactibilidad para la creación de una tienda virtual de productos electrónicos [Tesis de grado, Universidad San Gregorio de Portoviejo].  
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/handle/123456789/1475>

Colunche, J. (2020). Propuesta de mejora del servicio de atención al cliente de la empresa Mannucci Diesel S.A.C. Chiclayo para incrementar la productividad [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3029>

Condori, W. (2017). Desarrollo de un Asistente Virtual Utilizando Facebook Messenger para la Mejora del Servicio de Atención al Cliente en la Universidad Privada de Tacna en el 2017 [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/163>

Condori, W., & Cuadros, P. (2019). Desarrollo de un asistente virtual utilizando facebook messenger para la mejora del servicio de atención al cliente en una universidad privada. *INGENIERÍA INVESTIGA*, 1(1), 151-158.  
<https://doi.org/10.47796/ing.v1i1.130>

Dafa, L., Baudracco, C., Moragas, A., Llor, C., Molero, D., & Vilanova, P. (2017). KRISTINA, un asistente virtual para superar las barreras lingüísticas en la atención sanitaria. <http://repositori.upf.edu/handle/10230/34244>

Giraldo, M. (2017). Sistema de atención al usuario en una universidad virtual en Colombia [Tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/13474>

González, S., Dominguez, R., Chica, E., Pastrana, J., & Hernández, A. (2018). Una plataforma virtual para la evaluación e investigación on-line: Menpas. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 18(3), 26-48.  
<https://doi.org/10.6018/cpd.334311>



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. [https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\\_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf)
- Luján, S. (2012). Programación de aplicaciones web: Historia, principios básicos y clientes web. Editorial Club Universitario. <https://sergiolujanmora.es/programacion-aplicaciones-web-historia-principios-basicos-clientes-web>
- Montalvo, C., & Novoa, Y. (2020). Implementación de una aplicación móvil de realidad virtual para mejorar el aprendizaje de tercer grado de primaria de la I.E. Brüning College [Tesis de grado, Universidad de Lambayeque]. <https://repositorio.udl.edu.pe/jspui/handle/UDL/341>
- Niño, J. (2010). Aplicaciones web. Editorial Editex.
- Palella, S., & Martins, F. (2003). Metodología de la investigación cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. [https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\\_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5.pdf](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5.pdf)
- Pérez, V. (2010). Calidad Total en la Atención Al Cliente. Ideaspropias Editorial. [https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_Total\\_en\\_la\\_Atenci%C3%B3n\\_Al\\_Cliente.html?id=xXdBBinORegC&source=kp\\_book\\_description&edir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_Total_en_la_Atenci%C3%B3n_Al_Cliente.html?id=xXdBBinORegC&source=kp_book_description&edir_esc=y)
- Poma, A. (2018). Sistema TIC archivístico y archivo documentario del OCI del Gobierno Regional La Libertad. SCIÉENDO, 21(2), 125-134. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.013>
- Ramires, L., & Zavala, P. (2020). Integración de sistemas usando web service para la mejora de los procesos de servicio al cliente en la empresa Inversiones

- CH Computer, Chiclayo 2018. [Tesis de grado, Universidad de Lambayeque]. <https://repositorio.udl.edu.pe/jspui/handle/UDL/420>
- Sanchez, J. (2019). Incremento de inmersividad en usuarios de entornos de realidad virtual utilizando una interfaz háptica para limitación de movimiento en dedos [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Querétaro]. <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/1167>
- Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En el servicio al cliente. Panamericana editorial Ltda.
- Sierra, M. (2019). Bases conceptuales para un protocolo de atención virtual desde el enfoque integrativo relacional [Tesis de grado, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76911>
- Tigani, D. (2006). Excelencia en Servicio (Primera edición). Editorial Dunken. [http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)
- Tinsec, T. (2018). Propuesta de aplicación web basada en la estrategia nacional de gobierno electrónico dada por la ONGEI, para apoyar en el proceso de tributación en una municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1255>
- Zelada, M. (2018). Implementación de servidores virtuales para la calidad de servicio en la empresa industrias del Zinc S.A. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33083>

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Formato del cuestionario

### ENCUESTA SOBRE PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL ÁREA DE ESCALAFÓN PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ – CHICLAYO 2018

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las estrategias de un sistema virtual y atención al usuario. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

Donde

0	1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	0	1	2	3	4
<b>Variable Sistema virtual</b>						
<b>Dimensión 01: Cambio</b>						
01	¿usted, como trabajador está dispuesto a adoptar un cambio de rutina laboral?					
02	¿Está usted de acuerdo con la implementación de un sistema virtual para el área de escalafón?					
<b>Dimensión 02: Posición</b>						
03	¿Cree usted, que existe un lugar adecuado para el posicionamiento del sistema?					
<b>Dimensión 03: Rediseño y capacidad</b>						
04	¿cree usted, que existe un medio de soporte para la instalación de un sistema virtual?					
05	¿cree usted, que el sistema debería de ser dividido por secciones o carpetas?					
06	¿está usted de acuerdo que su file personal sea objeto de estudio?					
<b>Dimensión 04: Fiabilidad</b>						
07	¿Cómo califica la propuesta del sistema virtual?					

<b>Dimensión 05: Flexibilidad</b>						
08	¿Cuál es el tiempo promedio para dar respuestas a las diversas solicitudes?					

N°	Ítems	0	1	2	3	4
<b>Variable Atención al usuario</b>						
<b>Dimensión 01: Estrategias</b>						
01	¿usted, se compromete a actualizar su legajo constantemente?					
02	¿Qué haría usted, para mejorar la atención al usuario?					
<b>Dimensión 02: Ambiente</b>						
03	el ambiente físico de atención ¿es llamativo y agradable?					
04	¿Cómo es el trato de colaborador a usuario?					
<b>Dimensión 03: Base de datos</b>						
05	¿Es confiable y oportuna la información?					
06	¿Que su información personal debe ser discreta y solo de uso personal?					
07	¿Se encuentra en orden y debidamente clasificada su información personal?					
<b>Dimensión 04: Necesidad</b>						
08	¿la información solicitada es entregada a tiempo?					
<b>Dimensión 05: Empatía</b>						
09	¿Usted como trabajador se pone en el lugar del usuario?					
10	¿si usted fuese el usuario externo, cómo calificaría su atención?					
<b>Dimensión 06: Satisfacción</b>						
11	¿Cómo califica la atención del Responsable del área de escalafón?					
12	¿Está usted satisfecho con el servicio brindado?					
13	¿La atención recibida , es la que Ud. esperaba?					
14	¿Califica en números del 1 al 5 el nivel de atención recibida?					

## Anexo 02: Validación de cuestionario



### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MIRKO MERINO NÚÑEZ
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Marketing
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	20
	<b>CARGO</b>	Profesor
PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL ÁREA DE ESCALAFÓN PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO, 2017		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	OLIVERA GONZALES LILIANA VANESSA ZURITA CRUZ EDUBINA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar la problemática del área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.  Diagnosticar cuales son los factores relevantes que dificultan al logro de un buen desempeño laboral.  Diseñar un sistema virtual destacando los rangos del servidor público municipal. De acuerdo a sus	

	funciones.  Proponer el sistema como alternativa de mejora, obteniendo un resultado de aceptación por parte del usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1) ¿Usted, como trabajador está dispuesto a adoptar un cambio de rutina laboral? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2) ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un sistema virtual para el área de escalafón? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3) ¿Cree usted, que se	TA( )      TD( )

debería asignar un lugar adecuado para la instalación del sistema? a) Si            b) No	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4) ¿Cree usted, que existe un medio de soporte para la instalación de un sistema virtual? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5) ¿Cree usted, que el sistema debería de ser dividido por secciones o carpetas? a) Si            b) No	TA( )            TD(x) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6) ¿Está usted de acuerdo que su file personal sea objeto de estudio? a) Si            b) No	TA( )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7) ¿Cómo califica la propuesta del sistema virtual? a) Muy buena    b) Buena c) Regular        d) Mala	TA( )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8) ¿Cuál es el tiempo promedio para dar respuestas a las diversas	TA( )            TD( ) SUGERENCIAS: _____



solicitudes? a) 5 días b) 10 días c) 15 días d) 30 días	_____
9) ¿Usted, se compromete a actualizar su legajo constantemente? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10) ¿Qué haría usted, para mejorar la atención al usuario? a) Tener un sistema virtual b) Tener un mejor orden c) Tener personal idóneo d) otro especifique	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11) ¿El ambiente físico de atención ¿es llamativo y agradable? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12) ¿Cómo es el trato de colaborador a usuario? a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13) ¿Es confiable y oportuna la información?	TA( ) TD( )

a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14) ¿Considera Ud. ¿Que su información personal debe ser discreta y solo de uso personal? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15) ¿se encuentra en orden y debidamente clasificada su información personal? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16) ¿La información solicitada es entregada a tiempo? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17) ¿Usted como trabajador se pone en el lugar del usuario? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

d) Casi nunca	
18) Si usted fuese el usuario externo, ¿cómo calificaría su atención?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Muy buena	_____
b) Buena	_____
c) Regular	_____
d) Mala	
e) Muy mala	
19) ¿Cómo califica la atención del Responsable del área de escalafón?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Muy buena	_____
b) Buena	_____
c) Regular	_____
d) Mala	
e) Muy mala	
20) ¿Está usted satisfecho con el servicio brindado?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) Nunca	_____
d) Casi nunca	_____
21) ¿La atención recibida, es la que Ud. esperaba?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) Nunca	_____
d) Casi nunca	_____
22) ¿Califica el nivel de atención recibida en el área de escalafón?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Muy buena	_____

b) Buena	_____
c) Regular	_____
c) Mala	
d) Muy mala	

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



Dr. Mirko Merino Núñez  
 Doctor en Administración de la Educación  
 Magister en Administración con mención Mercaderías  
 Licenciado en Administración  
 CLAD. N° 16064

---

JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Juan Almirar Villanueva Calderin
	<b>PROFESIÓN</b>	dic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	H. B. A
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	03 Años
	<b>CARGO</b>	D. T. C.
PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL AREA DE ESCALAFON PARA LA MEJORA DE ATENCION AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO, 2017		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	OLIVERA GONZALES LILIANA VANESSA ZURITA CRUZ EDUBINA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar la problemática del área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Diagnosticar cuales son los factores relevantes que dificultan al logro de un buen desempeño laboral. Diseñar un sistema virtual destacando los rangos del servidor público municipal. De acuerdo a sus	

	funciones.  Proponer el sistema como alternativa de mejora, obteniendo un resultado de aceptación por parte del usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1) ¿Usted, como trabajador está dispuesto a adoptar un cambio de rutina laboral? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2) ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un sistema virtual para el área de escalafón? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3) ¿Cree usted, que se	TA( )      TD( )

debería asignar un lugar adecuado para la instalación del sistema? a) Si      b) No	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4) ¿Cree usted, que existe un medio de soporte para la instalación de un sistema virtual? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5) ¿Cree usted, que el sistema debería de ser dividido por secciones o carpetas? a) Si      b) No	TA( )      TD(x) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6) ¿Está usted de acuerdo que su file personal sea objeto de estudio? a) Si      b) No	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7) ¿Cómo califica la propuesta del sistema virtual? a) Muy buena    b) Buena c) Regular      d) Mala	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8) ¿Cuál es el tiempo promedio para dar respuestas a las diversas	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

solicitudes? a) 5 días    b) 10 días c) 15 días    d) 30 días	_____
9) ¿Usted, se compromete a actualizar su legajo constantemente? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10) ¿Qué haría usted, para mejorar la atención al usuario? a) Tener un sistema virtual b) Tener un mejor orden c) Tener personal idóneo d) otro especifique	TA( )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11) ¿El ambiente físico de atención ¿es llamativo y agradable? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12) ¿Cómo es el trato de colaborador a usuario? a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo	TA( )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13) ¿Es confiable y oportuna la información?	TA( )            TD( )



a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14) ¿Considera Ud. ¿Que su información personal debe ser discreta y solo de uso personal? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15) ¿se encuentra en orden y debidamente clasificada su información personal? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16) ¿La información solicitada es entregada a tiempo? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17) ¿Usted como trabajador se pone en el lugar del usuario? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

d) Casi nunca	
18) Si usted fuese el usuario externo, ¿cómo calificaría su atención?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Muy buena	_____
b) Buena	_____
c) Regular	_____
d) Mala	
e) Muy mala	
19) ¿Cómo califica la atención del Responsable del área de escalafón?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Muy buena	_____
b) Buena	_____
c) Regular	_____
d) Mala	
e) Muy mala	
20) ¿Está usted satisfecho con el servicio brindado?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) Nunca	_____
d) Casi nunca	_____
21) ¿La atención recibida, es la que Ud. esperaba?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) Nunca	_____
d) Casi nunca	_____
22) ¿Califica el nivel de atención recibida en el área de escalafón?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Muy buena	_____

b) Buena	
c) Regular	
c) Mala	
d) Muy mala	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>22</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

DNI: 41400923

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Emma Ramos Farnón.
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración - Mg. Dra.
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	9 años
	<b>CARGO</b>	D.t.e - USS.
PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL AREA DE ESCALAFON PARA LA MEJORA DE ATENCION AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO, 2017		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	OLIVERA GONZALES LILIANA VANESSA ZURITA CRUZ EDUBINA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Analizar la problemática del área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.  Diagnosticar cuales son los factores relevantes que dificultan al logro de un buen desempeño laboral.  Diseñar un sistema virtual destacando los rangos del servidor público municipal. De acuerdo a sus	

	funciones.  Proponer el sistema como alternativa de mejora, obteniendo un resultado de aceptación por parte del usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1) ¿Usted, como trabajador está dispuesto a adoptar un cambio de rutina laboral? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2) ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un sistema virtual para el área de escalafón? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3) ¿Cree usted, que se	TA( )      TD( )

debería asignar un lugar adecuado para la instalación del sistema? a) Si      b) No	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4) ¿Cree usted, que existe un medio de soporte para la instalación de un sistema virtual? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5) ¿Cree usted, que el sistema debería de ser dividido por secciones o carpetas? a) Si      b) No	TA( )      TD(x) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6) ¿Está usted de acuerdo que su file personal sea objeto de estudio? a) Si      b) No	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7) ¿Cómo califica la propuesta del sistema virtual? a) Muy buena    b) Buena c) Regular      d) Mala	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8) ¿Cuál es el tiempo promedio para dar respuestas a las diversas	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

solicitudes? a) 5 días b) 10 días c) 15 días d) 30 días	_____ _____ _____
9) ¿Usted, se compromete a actualizar su legajo constantemente? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10) ¿Qué haría usted, para mejorar la atención al usuario? a) Tener un sistema virtual b) Tener un mejor orden c) Tener personal idóneo d) otro especifique	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11) ¿El ambiente físico de atención ¿es llamativo y agradable? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12) ¿Cómo es el trato de colaborador a usuario? a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13) ¿Es confiable y oportuna la información?	TA( ) TD( )

a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14) ¿Considera Ud. ¿Que su información personal debe ser discreta y solo de uso personal? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15) ¿se encuentra en orden y debidamente clasificada su información personal? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16) ¿La información solicitada es entregada a tiempo? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17) ¿Usted como trabajador se pone en el lugar del usuario? a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____




d) Casi nunca	
18) Si usted fuese el usuario externo, ¿cómo calificaría su atención?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Muy buena	_____
b) Buena	_____
c) Regular	_____
d) Mala	
e) Muy mala	
19) ¿Cómo califica la atención del Responsable del área de escalafón?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Muy buena	_____
b) Buena	_____
c) Regular	_____
d) Mala	
e) Muy mala	
20) ¿Está usted satisfecho con el servicio brindado?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) Nunca	_____
d) Casi nunca	_____
21) ¿La atención recibida, es la que Ud. esperaba?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) Nunca	_____
d) Casi nunca	_____
22) ¿Califica el nivel de atención recibida en el área de escalafón?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
a) Muy buena	_____

b) Buena	
c) Regular	
c) Mala	
d) Muy mala	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO



### Anexo 03: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

EL GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO HUMANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, QUE SUS CRIBE:

## CONSTANCIA

A los alumnos LILIANA VANESSA OLIVERA GONZALES identificada con DNI N° 43660984, con Código Universitario N° 2152803372 y EDUBINA ZURITA CRUZ identificada con DNI N° 73338406, con Código Universitario N° 2152803041; Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, quienes tuvieron la aceptación en el desarrollo de su tesis denominado "*Propuesta de un sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz - 2018*"; brindando el apoyo y ofreciendo la información necesaria para el desarrollo de su investigación comprometiéndose a participar en este proceso.

Esta Gerencia reconoce la labor que ha realizado diariamente con dedicación, esmero y responsabilidad, valores que han redundado en bien de nuestra Institución Edificia.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

*José Leonardo Ortiz, 15 de Marzo de 2018*

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ  
Abg. Wladimir Saplapuco  
GERENTE

DG.  
Artes.  
WUJG.

PALACIO MUNICIPAL

Av. Señor Pío Nº 2151 – Urb. Lataña – José Leonardo Ortiz – Chinlayo – IUC. 2014856-0275.

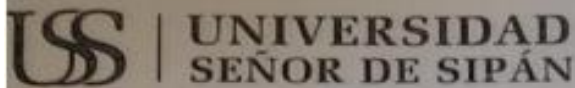
Visita nuestra página Web: [www.tmunljo.gob.pe](http://www.tmunljo.gob.pe)

### Anexo 04: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
<p>¿De qué manera la propuesta de un sistema virtual, en el área de escalafón, mejora la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>¿Es factible la implementación de Sistema virtual en el área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018?</p> <p>¿Cuál es la situación actual en torno a la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018?</p> <p>¿Cómo es el diseño de un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Proponer un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Analizar la factibilidad para la implementación de Sistema virtual en el área de escalafón de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018.</p> <p>Diagnosticar la situación actual en torno a la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018.</p> <p>Diseñar un Sistema virtual en el área de escalafón para la mejora de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018..</p>	<p>La propuesta de un sistema virtual, en el área de escalafón, mejora la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Sistema virtual</p> <p><b>Dimensiones:</b> -Cambio -Posición -Rediseño y capacidad -Fiabilidad -Flexibilidad</p> <p><b>Variable Independiente:</b> Atención al usuario</p> <p><b>Dimensiones:</b> -Estrategias -Ambiente -Base de datos -Necesidad -Empatía -Satisfacción</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Enfoque Cuantitativo Tipo descriptivo - propositiva Diseño no experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b> 700 colaboradores / 248 encuestados</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b> Encuesta – cuestionario</p>

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 05: Resolución de Proyecto



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1048- FACEM-USS-2018

Chiclayo, 05 de setiembre del 2018.

#### VISTO:

El oficio N° 0674-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 04 de setiembre del 2018, en donde la Directora de la EAP de Administración, solicita en vías de regularización, la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2017-I, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS, ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR**, en vías de regularización, los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2017-I, de la EAP de Administración, a cargo del docente Mg. MARCELINO CALLAO ALARCÓN, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

*Carmen Elvira Ruso Prado*  
Dra. Carmen Elvira Ruso Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Facultad de Ciencias Empresariales  
*María Guadalupe*  
Mg. Susana María Guadalupe  
SECRETARIA JECAFOUCA

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc. Escuela, Archivo

WWW.USS-ES-LOU-PE

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1048- F/ CEM-USS-2018**

N°	ALUMNO	INVESTIGACIÓN
1	SANTISTEBAN RIBAYCUNA DIANA MARGARITA SILVA CORONADO SANDRA DEL ROCIO	* DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION LOGISTICA PARA LAS VENTAS EN LA EMPRESA CORPORACION BIM S.A.C *
2	PASADNE CASAS BELNÁ SHAYU	PLAN DE MARKETING PARA LA MEJORA DE LAS VENTAS DE LA PANADERIA Y PASTELERIA DON PEJE, POMALCA 2018
3	ZURITA CRUZ EDUBINA OLIVERA GONZALES LILIANA VANESSA	PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL AREA DE ESCALAFON PARA LA MEJORA DE ATENCION AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO 2017
4	ACOSTA TEJADA LUCY MERCEDES BELLEZA VIGO JACQUELINE JULISSA	PLAN ESTRATEGICO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA AGROPECUARIA CHIMU CHICLAYO 2018
5	MIO CRUZ MARIA ANITA ROQUE HANURA MILAGROS ESMODA	PROPUESTA DE PLAN ESTRATEGICO PARA REDUCIR LA CONTAMINACION AMBIENTAL OCASIONADA POR LOS RESIDUOS SOLIDOS EN EL ASENTAMIENTO HUMANO ALAN GARCIA - OLMOS 2018
6	NÓREZ HERRERA PAUL QUISPE LOZADA JHERALDINE MARGOT	PROPUESTA DE UNA ESCALA COMISIONABLE PARA EL INCREMENTO DEL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CPPQ S.A. CHICLAYO 2017
7	SIAREZ LEYVA ALEXANDER MUÑOZ CORDOVA LINDY ESTEFANI	PLAN DE MARKETING PARA INCREMENTEAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLTURSA S.A. CHICLAYO 2018
8	LEONARDO ROJAS ROSA ANGELICA HERNANDEZ ALAYO LUZ PATRICIA	PLAN DE MARKETING PARA LA MEJORA DEL POSICIONAMIENTO DEL RESTAURANTE PIZZA HOUSE - CHIFA, CHICLAYO 2018
9	GINEZ RAMON MILAGROS DEL PILAR SANCHEZ PASTOR AN VARIITA	PROPONER UN PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA GESTION DE CREDITO GRUPAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. - AGENCIA MOSHOQUEQUE EN EL AÑO 2018
10	KELLY MARITZA TRONCOS FEBRE GRETA RAMIREZ GUTIERREZ	PLAN ESTRATEGICO PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA CHICLAYO, CREDISCOTIA FINANCIERA 2017.

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

## Anexo 06: T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de Febrero 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Las suscritas:  
Olivera Gonzáles Liliana Vanessa, con DNI 43650984  
Zurita Cruz Edubina, con DNI 73338406

En mí calidad de autoras exclusivas de la investigación titulada:

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL ÁREA DE ESCALAFÓN PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ – CHICLAYO 2018”**

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de **licenciadas en Administración**, de la Facultad de **ciencias empresariales**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación 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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 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
Olivera Gonzáles Liliana Vanessa	43650984	
Zurita Cruz Edubina	73338406	

## Anexo 07: Fotos de aplicación de la encuesta









# Anexo 08: Reporte TURNITIN

8/3/22, 07:05

PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL ÁREA DE ESCALAFÓN PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA - Olivera González Liliana Vanes Zurita Cruz Edubina

OLIVERA\_ZURITA (1).docx  
8 mar 2022  
11454 palabras/60876 caracteres

Olivera González Liliana Vanes Zurita Cruz Edubina

PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL ÁREA DE ESCALAFÓN PARA LA MEJORA DE ...

Resumen de fuentes

23%

SIMILITUD GENERAL

1	repositorio.uss.edu.pe INTERNET	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe INTERNET	3%
3	hdl.handle.net INTERNET	2%
4	docplayer.es INTERNET	<1%
5	es.slideshare.net INTERNET	<1%
6	repositorio.udl.edu.pe INTERNET	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-11 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
8	repositorio.uladec.edu.pe INTERNET	<1%
9	repositorio.upt.edu.pe INTERNET	<1%
10	repositorio.unprg.edu.pe:8080 INTERNET	<1%
11	www.doccity.com INTERNET	<1%
12	Pontificia Universidad Católica del Perú on 2018-12-21 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
13	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-12 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
14	Universidad Tecnológica del Perú on 2019-10-01 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
15	repositorio.usil.edu.pe INTERNET	<1%
16	CONACYT on 2016-10-11 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
17	es.scribd.com INTERNET	<1%
18	repositorio.sangregorio.edu.ec INTERNET	<1%
19	revistas.untru.edu.pe INTERNET	<1%
20	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-07 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
21	Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-23 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
22	bdigital.unal.edu.co INTERNET	<1%
23	repositorio.urp.edu.pe INTERNET	<1%
24	Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-11 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
25	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo on 2022-02-07 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
26	Universidad Cesar Vallejo on 2021-04-26 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
27	repositorio.upia.edu.pe INTERNET	<1%

<https://uss.turnitin.com/viewer/submissions/aid/26396135742656/print?locale=es>

1/70

## Anexo 09: Acta de originalidad.



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1048 – FACEM – USS - 2018, presentado por las Bachiller **Olivera Gonzáles Liliana Vanessa y Zurita Cruz Edubina**, con su tesis Titulada **PROPUESTA DE UN SISTEMA VIRTUAL EN EL ÁREA DE ESCALAFÓN PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ – CHICLAYO 2017**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 08 de marzo de 2022

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.