



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**  
**CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS**  
**INSTITUCIONES PÚBLICAS, 2024**  
**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER**  
**EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Ching Ventura Augusta Roxana**  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8916-2959>**

**Hoyos Melendez Sheilla Suzan**  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0617-0882>**

**Asesor:**

**Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar**  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5272-7277>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión, Innovación, Emprendimiento y Competitividad que Promueve  
el Crecimiento Económico Inclusivo y sostenido**

**Sublínea de Investigación**

**Institucionalidad y gestión de las organizaciones**

**Pimentel-Perú**  
**2024**

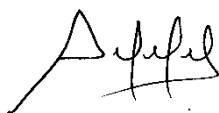

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la DECLARACIÓN JURADA, soy (somos) Ching Ventura Augusta Roxana, Hoyos Meléndez Sheilla Suzan del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

### CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, 2024

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Ching Ventura Augusta Roxana	42102823	
Hoyos Meléndez Sheilla Suzan	17635275	

Pimentel, 17 de Julio de 2024.

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada primeramente a Dios y la Virgen María, a nuestros Padres por su apoyo incondicional y habernos formado con buenos sentimientos y valores, a nuestros hermanos e hijos, el cual ha permitido lograr nuestros objetivos y las metas que nos hemos trazado.

**Ching Ventura Augusta Roxana  
Hoyos Meléndez Sheilla Suzan**

## **Agradecimientos**

Agradecemos eternamente a Dios por su protección en cada paso que hemos dado y por todas las fortalezas y oportunidades para continuar, que este logro sea un testimonio de nuestro esfuerzo y la Fe, este futuro que nos espera sea siempre guiado con amor y sabiduría, y a nuestra familia agradecida eternamente, por su comprensión y empuje al haber demostrado el apoyo que necesitamos para culminar con éxito nuestra carrera, así mismo agradecer también a todas las amistades que creyeron en nosotros.

**Ching Ventura Augusta Roxana  
Hoyos Meléndez Sheilla Suzan**

## **RESUMEN**

La investigación titulada CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS, tuvo como objetivo analizar el nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas. El método fue descriptivo, con un diseño no experimental, aplicando un cuestionario a 135 usuarios del servicio. Los resultados muestran que el cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 74,07% considera que el nivel de calidad de servicio es bajo, un 3,70% los considera medio y finalmente un 22.22% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con fiabilidad, además de presentar deficiencias en la capacidad de respuesta hacia el usuario, así como la seguridad, empatía y elementos tangibles. Se concluye que un 66,67% considera que el nivel de fiabilidad es bajo. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está cumpliendo con lo que promete, además no soluciona los problemas y el servicio no es fiable.

**PALABRAS CLAVE:** calidad de servicio, infraestructura y empatía

## **ABSTRACT**

The research titled QUALITY OF SERVICE AND ITS IMPACT ON PUBLIC INSTITUTIONS, aimed to analyze the level of quality of service and its impact on public institutions. The method was descriptive, with a non-experimental design, applying a questionnaire to 135 service users. The results show that the questionnaire applied to 135 service users indicates that 74.07% consider the level of service quality to be low, 3.70% consider it medium and finally 22.22% consider it high. Therefore, according to the indicators, the entity is not providing a reliable service, in addition to presenting deficiencies in the ability to respond to the user, as well as security, empathy and tangible elements. It is concluded that 66.67% consider that the level of reliability is low. Therefore, according to the indicators, the entity is not fulfilling what it promises, it is also not solving the problems and the service is not reliable.

**KEYWORD:** Quality of service, infrastructure and empathy

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE.....	vii
I. INTRODUCCIÓN. ....	10
1.1. Realidad Problemática .....	10
1.2. Formulación del problema .....	14
1.3. Hipótesis .....	14
1.4. Objetivos .....	14
1.5. Aspectos teóricos .....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	18
2.1. Tipo y diseño de la investigación .....	18
2.2. Población y muestra .....	18
2.3. Variables .....	18
2.4. Operacionalización de variables .....	19
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	27
DISCUSIÓN .....	27
CONCLUSIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	35

## INDICE DE TABLA

Tabla 1 Operacionalización .....	19
Tabla 2 Nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas.....	21
Tabla 3 Nivel de fiabilidad y su impacto en las instituciones públicas.....	22
Tabla 4 Nivel de capacidad de respuesta.....	23
Tabla 5 Nivel de seguridad y su impacto en las instituciones públicas .....	24
Tabla 6 Nivel de empatía y su impacto en las instituciones públicas .....	25
Tabla 7 Nivel de elementos tangibles.....	26



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas .....	21
Figura 2 Nivel de fiabilidad y su impacto en las instituciones públicas.....	22
Figura 3 Nivel de capacidad de respuesta.....	23
Figura 4 Nivel de seguridad y su impacto en las instituciones públicas .....	24
Figura 5 Nivel de empatía y su impacto en las instituciones públicas.....	25
Figura 6 Nivel de elementos tangibles.....	26

## I. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Realidad Problemática

La calidad de servicio en las instituciones públicas tiene falencias principalmente en tecnología, equipamiento e infraestructura, sin embargo, las instituciones cuentan con recursos económicos, los cuales no se están administrando adecuadamente en beneficio de los administrados. La calidad de servicio en las empresas es considerada un factor que va a lograr que las ventas se puedan incrementar. Sin embargo, no existen procedimientos establecidos para su implementación. Los planes de mejora de la calidad deben ser diseñados por personal competente, que delinear las políticas que se deben aplicar. Asimismo, se debe hacer una evaluación de las potencialidades y limitantes de la empresa, pues esto va ser fundamental para poder ver si se tiene recursos para lograr los cambios esperados (Chalco, 2023).

La infraestructura es un factor que tiene un alto impacto en los usuarios. Sin embargo, en algunos casos no se remodelan o potencian las estructuras e instalaciones, dejando ver un lado obsoleto y que no se ajusta al cambio. El equipamiento también debe ser modernizados, con muebles y enseres modernos y ergonómicos, que favorezcan al desarrollo de las actividades de los colaboradores (Maudi, 2023).

La parte interna de los colaboradores también tiene un efecto relevante, pues los usuarios evalúan la empatía y el nivel de conocimiento que tengan los colaboradores sobre el producto o servicio. La capacitación juega un rol importante, pues mediante esta técnica se pueden potencia habilidades, técnicas y destrezas. Se debe evaluar cuáles son los puntos a potenciar, para lo cual se puede aplicar encuestas a los empleados y así saber sus opiniones. Se debe otorgar constancias por las capacitaciones como una estrategia de motivación (Jauhari, 2024).

Para Silva (2021) la calidad de servicio, tiene un efecto directo en la satisfacción del cliente. Los consumidores exigen que las empresas entreguen productos con valor agregado, además que cumplan con condiciones de calidad, como lo es una infraestructura moderna, equipos y enseres de primera generación. Igualmente se valora la parte interna como la empatía y los canales de comunicación.

Rojas (2020) indica que la calidad de servicio es un elemento clave para las

empresas. Asimismo, se debe dar énfasis en aplicar herramientas de responsabilidad social, pues van de la mano con la calidad. Los clientes actualmente valoran el nivel de compromiso que tenga la entidad con los grupos de interés. Se debe aplicar técnicas de gobernanza en donde la población forme parte de la toma de decisiones empresariales.

En el plano nacional también se evidencian problemas con respecto a la calidad del servicio, es así que por lo general las instituciones públicas descuidan este factor. Se tiene que tener en cuenta que las entidades del sector público, reciben anualmente presupuesto por parte del estado, sin embargo, por falta de conocimiento en la realización de proyectos, estos recursos terminan siendo revertidos. Es fundamental que se cuente con personas idóneas que con su conocimiento y experiencia destinen mejor estos recursos. Las entidades públicas se encuentran turgurizadas y en líneas generales prestan un mal servicio, debido a carencias de infraestructura y equipamiento, sumando a ello cuentan con una masa laboral obsoleta lo cual origina una falta de empatía con los administrados (Masood, 2024).

Las instituciones hoy en día, dado la competitividad y la era de la información y la tecnología que se vive se buscan contar con certificaciones de calidad, que les haga diferentes a sus competidores. Es preciso que se cumplan con estándares de calidad y que se mantenga la mejora continua. Se puede revisar literatura japonesa y aplicar sus técnicas que han tenido efectos positivos en sus empresas. Entre ellas se tiene el kaizen, las 5 S. Las empresas japonesas deben ser un paradigma para replicar lo que ellas han realizado en relación a calidad. Actualmente los clientes están inmersos en el mundo tecnológico, por lo que las compañías deben ir de la mano de estos adelantos. Se debe potenciar las herramientas tecnológicas y sistemas de información (Alhawamdeh, 2024).

García (2024) manifiesta que se debe fortalecer la calidad del servicio, para lo cual es fundamental que todos los componentes de la empresa tomen conciencia y adopten posturas innovadoras y de mejora continua. Para retener a los clientes se debe aplicar estrategias que estén en relación a mejorar las condiciones de calidad. En líneas generales se debe evaluar y aplicar acciones que contribuyan a potenciar los niveles de calidad de servicio.

Fontalvo (2021) manifiesta que existen métodos de evaluación de la calidad del servicio, entre ellos, se pueden aplicar instrumentos como el cuestionario. Existe

un modelo como el serqual, el cual analiza cinco dimensiones, las cuales se deben de cumplir de forma secuencial. Se debe medir el nivel de expectativas que tienen los clientes con referencia al servicio.

En el plano local las instituciones públicas presentan serias debilidades en la calidad del servicio, pues presentan infraestructura antigua, así como su equipamiento no se ha modernizado. Además, sus colaboradores no brindan atención de forma empática. Por otro lado, los canales de comunicación no están de la mano con los avances tecnológicos.

En cuanto a los Antecedentes encontramos en el contexto internacional, Betancourt (2024) en su tesis respecto a Satisfacción del cliente y calidad del servicio, tuvo como finalidad evaluar el nivel de las variables, el método fue no experimental, empleando un cuestionario a 381 clientes. Los hallazgos indican que el 15% expresó que ocasionalmente los trabajadores realizan su trabajo de manera rápida. Por lo tanto, se concluye que la calidad de servicio presentó niveles bajo, pues el 75% así lo señalan. La calidad de servicio está en relación con la superación de expectativas y del cumplimiento de las expectativas.

Flores y Peralvo (2020) en su tesis sobre Análisis de calidad de los servicios turísticos, tuvo como objetivo analizar el nivel de calidad de servicio, el método fue descriptivo, aplicando un cuestionario a 250 individuos. El resultado señala que el nivel de calidad de servicio es alto, logrando un 87%. Se concluye que la dimensión que más calidad genera es la empatía. Es fundamental ponerse en los zapatos de los usuarios del servicio, con la finalidad de tener un mejor entendimiento de lo que ellos demandan y así poder diseñar mejores estrategias para otorgarles servicios con condiciones básicas de calidad. El turismo es un factor primordial en el desarrollo y crecimiento de un país, por lo que se hace imperioso brindar servicios con atributos específicos.

Guacho (2020) en su tesis sobre satisfacción del usuario y calidad del servicio, tuvo como meta determinar el grado de relación, el método fue correlacional, aplicando un cuestionario a 160 usuarios. Los resultados indican que existe una relación de 87%. Por lo tanto, la calidad de servicio tiene un impacto positivo en la satisfacción. Es fundamental que la empresa se preocupe por mejorar la infraestructura y equipamiento de la entidad, pues esto es percibido por los usuarios de forma satisfactoria. Los avances tecnológicos, condicionan a las empresas a una innovación constante, en donde se potencien constantemente sus

activos.

En el plano nacional, Arteaga (2022) en su tesis sobre Calidad de servicio y satisfacción de los clientes, tuvo como objetivo determinar la relación de las variables, el método fue correlacional, aplicando un cuestionario a 30 clientes. Los hallazgos indican que según Pearson el nivel de asociación es de 55.2%. Se concluye que la calidad de servicio impacta medianamente a la satisfacción. Por lo tanto, las ventas se pueden ver afectadas de forma negativa, pues al no estar satisfechos los usuarios, no realizarán compras repetitivas. Es fundamental profundizar en técnicas que permitan mejorar la calidad de servicio, sin embargo, esto debe ajustarse a un plan, en donde las áreas operativas jueguen un rol preponderante.

Obando (2019) en su tesis Nivel de calidad de servicio de Intel global, tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio, el enfoque fue transversal aplicando un cuestionario a 80 clientes. Los resultados muestran que la proposición de un modelo de gestión de calidad basado en el ciclo de Deming, logra optimizar el nivel de calidad del servicio. Se concluye que la empresa debe aplicar el proceso de planear, hacer, verificar y actuar. Se deben establecer procesos de mejora continua, pues estos favorecen a que la empresa sea percibida con aquella que aplica lineamientos de calidad total y alcanzar el reconocimiento en el mercado nacional.

Bardales (2019) en su tesis sobre Calidad de servicio y retención de los clientes, plantea como objetivo ver la relación entre las variables, el método fue transversal, aplicando un cuestionario a 124 huéspedes. Los resultados señalan que existe una relación alta entre las variables. Se concluye que para retener a los clientes se debe aplicar estrategias que estén en relación a mejorar las condiciones de calidad. Es favorable que se preocupen por diferenciarse de los competidores, mediante la innovación y valor agregado. También se deben realizar comparaciones con empresas líderes del mercado para mejorar lo que estas vienen realizando.

Mogollón (2022) en su tesis sobre Calidad del servicio y satisfacción del cliente, tuvo como objetivo analizar el nivel de influencia entre las variables, el método fue correlacional, aplicando un cuestionario a 383 clientes. Los resultados muestran que el Rho de Spearman, tiene un valor de 0,523. Por lo tanto, hay influencia positiva entre las variables. Los clientes hoy en día cuentan con información en tiempo real sobre los productos o servicios, por lo que es vital que

las empresas optimicen sus canales de comunicación con la finalidad de tener empatía con sus usuarios. Asimismo, las instalaciones deben ser modernas para lograr un alto impacto, de la mano de un equipamiento moderno, que contribuya a realizar mejor las actividades de los operarios.

Shishido (2021) en su tesis sobre Nivel de la calidad de servicio, tuvo como objetivo, analizar el nivel de calidad de servicio. El método fue mixto, aplicando un cuestionario a 158 clientes. Los resultados muestran que el 69% de encuestados calificó como adecuados a los elementos tangibles. Por lo tanto, existe un porcentaje considerable de usuarios, que consideran que se debe potenciar la infraestructura física de la entidad. La dimensión más baja fue la capacidad de respuesta, es decir no se tiene una reacción rápida por parte de los empleados, hacia los usuarios del servicio. En líneas generales se debe evaluar y aplicar acciones que contribuyan a potenciar los niveles de calidad de servicio.

Phang (2020) en su tesis respecto a Calidad de servicio, tuvo como objetivo, analizar el nivel de calidad de servicio, el método fue descriptivo, empleando una técnica comola encuesta a 220 contribuyentes. Los resultados muestran que los niveles más bajos están en relación a la empatía, pues el 87% considere que es lo que más aqueja a la institución. Se concluye que se debe capacitar a los colaboradores en técnicas de trato y atención al cliente.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo analizar el nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas?

## **1.3. Hipótesis**

Hi: El nivel de calidad de servicio tiene un impacto positivo en las instituciones públicas

Ho: El nivel de calidad de servicio tiene un impacto negativo en las instituciones públicas.

## **1.4. Objetivos**

### **General**

Analizar el nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas.

## **Específicos**

Identificar el nivel de fiabilidad y su impacto en las Instituciones Públicas.  
Identificar el nivel de capacidad de respuesta y su impacto en las Instituciones Públicas.

Identificar el nivel de seguridad y su impacto en las Instituciones Públicas.

Identificar el nivel de empatía y su impacto en las Instituciones Públicas.

Identificar el nivel de elementos tangibles y su impacto en las Instituciones Públicas.

## **1.5. Aspectos teóricos**

La calidad de servicio es un conjunto de componentes, cualidades, atributos y características que posee un servicio o un producto, lo cual lo diferencia de sus competidores. Algunos consideran que la calidad tiene que ver con la entrega de un servicio excepcional que logre un alto impacto en el cliente. La calidad fortalece la lealtad y consolida la confianza en la marca (Lama, 2001).

La calidad forma parte de un proceso de mejora continua, para lograrlo es importante establecer estrategias, desde la personalización hasta la comunicación interna. Como se aprecia la calidad involucra un compromiso integral de todas las áreas de la organización. Según evaluaciones, realizadas por expertos, los clientes consideran que la calidad es para ellos la excelencia que experimentan al utilizar un determinado servicio (Paz, 2005).

La calidad es transversal en todas las organizaciones, se puede aplicar en entidades del sector industrias, telecomunicaciones, transporte y atención médica. La calidad tiene un impacto positivo en las empresas, pues se considera que logra aumentar las ventas en un 64%. Por otro lado, la calidad permite retener a los clientes, pues si los consumidores quedan satisfechos, tienen más posibilidades de regresar a hacer negocios con la entidad en el futuro y de recomendarla a otros (Tschohl, 2014).

Igualmente, la calidad permite lograr ventajas competitivas, debido a que permite que el producto o servicio se destaque de sus competidores. Esto disminuye el nivel de abandono de clientes y favorece a la estabilidad y crecimiento del negocio. La competitividad debe ser una política de las empresas, las cuales deben ser sostenibles, pues de lo contrario puede generar un efecto negativo que puede dañar la imagen de la marca. Los clientes que reciben un servicio de calidad,

tienen a ser más fieles (Zeithaml, 1993).

De igual forma es importante que se mida la calidad de servicio, por lo que se puede aplicar encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente. Estos instrumentos deben ser diseñados en base a teorías en relación a calidad, o también se pueden buscar cuestionarios validados que hayan sido empleados en otros escenarios. También es importante hacer un seguimiento y retroalimentación. Se puede emplear llamadas de seguimiento, correos electrónicos o formularios en línea (Gordillo, 2010).

También es necesario que se apliquen matrices de medición, en donde se puedan cuantificar los niveles de calidad. El diagnóstico situacional es una herramienta que puede favorecer para estos cometidos. Las entidades deben monitorizar constantemente sus indicadores para poder tomar decisiones en base a variables numéricas (Gordillo, 2010).

El gurú de la calidad Edward Deming, considera que se debe aplicar un ciclo de 4 dimensiones, las cuales son: Planear, hacer, verificar y actuar. En la primera dimensión se deben establecer objetivos a largo plazo y determinar las estrategias que se van a aplicar para alcanzarlas. En la etapa de hacer, se lleva a cabo las estrategias, en donde se deben operativizar las acciones de los colaboradores. En la tercera etapa verificar, se debe hacer un monitoreo constante de las actividades y determinar medidas correctivas. Finalmente, en el actuar, se deben tomar medidas para el cambio (Gordillo, 2010).

Es fundamental que se tomen medidas para el cambio, por lo que se deben establecer principios de calidad, en donde sirvan como lineamientos que regulen la conducta de sus trabajadores. Todas las áreas deben estar inmersas en los conceptos de calidad, debiendo trabajar en equipo, evitando conflictos los cuales pueden generar retraso y pérdidas de horas hombres.

Dentro de las dimensiones de la calidad de servicio se tiene el modelo serqual, de los autores Parasuraman, Zeithman y Berry, los cuales señalan dividen a la calidad en 5 dimensiones, las cuales son: Fiabilidad, en donde las empresas deben de cumplir con las promesas que realizan a los usuarios del servicio, asimismo, se debe dar una solución a los problemas que puedan tener y dar un servicio con fiabilidad (Zeithaml, 1993).

En la otra dimensión se tiene a la capacidad de respuesta, que involucra, brindar un servicio con puntualidad, es decir cumplir con los horarios establecidos.



Además de prestar un servicio de forma rápida y que los colaboradores estén dispuestos a ayudar. La tercera dimensión es la seguridad, que involucra generar confianza entre colaboradores y usuarios al momento de dar el servicio. También es fundamental que los empleados tengan conocimiento sobre los servicios que se prestan y tratar con amabilidad (Zeithaml, 1993).

La cuarta dimensión es la empatía, en donde se debe hacer u seguimiento a los usuarios, después de haberles dado el servicio, además se deben tener horarios adecuados para la atención, así como también se debe contar con distintos medios para proporcionar información. Finalmente, la última dimensión está en relación a los elementos tangibles, donde se debe de contar con equipos modernos, instalaciones físicas seguras, contar con muebles y enseres que tengan la apariencia de estar a la vanguardia (Zeithaml, 1993).

Asimismo, se debe hacer una evaluación de las potencialidades y limitantes de la empresa, pues esto va ser fundamental para poder ver si se tiene recursos para lograr los cambios esperados (Chalco, 2023). Las empresas japonesas deben ser un paradigma para replicar lo que éstas han realizado en relación a calidad. Actualmente los clientes están inmersos en el mundo tecnológico. Se debe potenciar las herramientas tecnológicas (Alhawamdeh, 2024).

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue descriptiva, debido a que se narró las particularidades de la muestra y la variable calidad de servicio, así mismo se ahondo en su problemática, también se relataron los hallazgos obtenidos producto de la ejecución de los instrumentos (Relat, 2020). El diseño, fue no experimental pues la variable no fue sometida a estímulos, ni a experimentos, además fue transversal pues los instrumentos se ejecutaron en una fecha determinada una sola vez (Relat, 2020).

### 2.2. Población y muestra

La población es el conjunto total de personas que se quieren investigar. En la presente investigación, la población fue 135 usuarios (Alvitres, 2000). La muestra es un segmento de la población, los cuales tienen rasgos y distinciones similares. La muestra fue de 135 usuarios pues se tiene fácil acceso y disponibilidad para la ampliación de instrumentos.

### 2.3. Variables

#### **Variable:**

Calidad de servicio

La calidad de servicio es un conjunto de componentes, cualidades, atributos y características que posee un servicio o un producto, lo cual lo diferencia de sus competidores.

## 2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Promesa	Se cumple con lo que se promete en la prestación del servicio	Ordinal
		Solución	Se da solución a los problemas que tengan los usuarios	
		Habitualidad	Se dan un servicio con fiabilidad	
	Capacidad de respuesta	Puntualidad	Los servicios se dan en el horario establecido	TA
		Rápido	El servicio se presta de forma rápida	
	Seguridad	Ayuda	Los colaboradores están dispuestos a ayudar	A
		Confianza	Los colaboradores dan confianza a los usuarios al momento de dar el servicio	
		Seguro	Los colaboradores tienen conocimiento sobre los servicios que se brinda	I
	Empatía	Amable	El trato hacia los usuarios es amable	
		Seguimiento	Se hace seguimiento después de prestar el servicio	D
	Elementos Tangibles	Horario	Se tiene horarios adecuados para la atención	
		Información	Se cuenta con distintos medios para dar información	TD
		Equipos	Se cuenta con equipos modernos	
	Instalaciones físicas	Las instalaciones son modernas y seguras		
	Apariencia	La entidad en general tiene buena apariencia		

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

Como técnica se aplicó la encuesta, debido a que permite obtener información de forma veloz y precisa, además de concordar al tipo de investigación. El instrumento que se empleó fue el cuestionario, el cual se aplicó a todos los participantes de la muestra, conteniendo ítems que fueron elaborados en base a la teoría, con escala de medición de 5 niveles. Para la validez se solicitó al juicio de profesionales, los cuales corroboraron la relevancia de las interrogantes. La confiabilidad fue mediante la prueba estadística del alfa de Cronbach (Alvitres, 2000).

### III. RESULTADOS

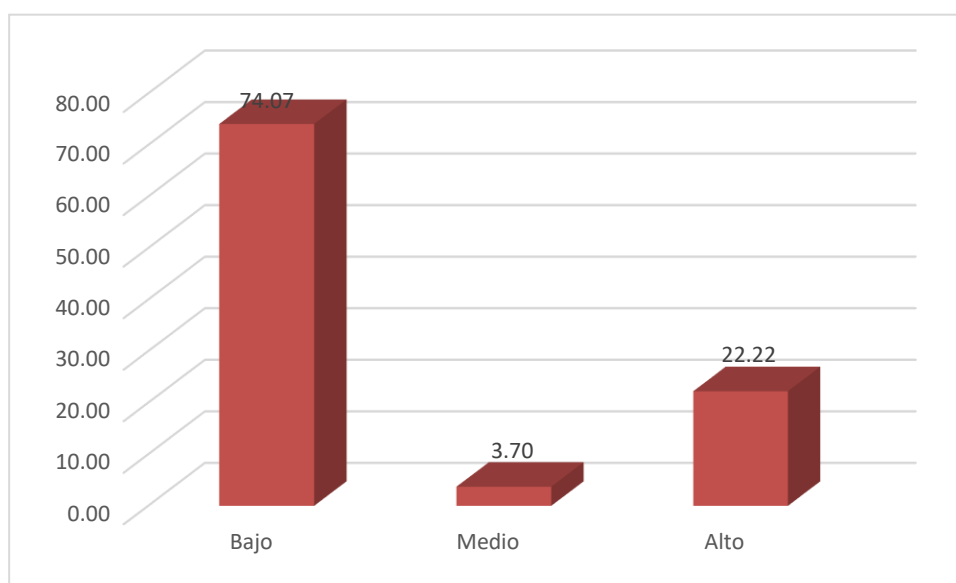
Tabla 2

Nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	100	74.07
Medio	5	3.70
Alto	30	22.22
Total	135	100.00

Figura 1

Nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas



*Nota:* El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 74,07% considera que el nivel de calidad de servicio es bajo, un 3,70% los considera medio y finalmente un 22.22% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con fiabilidad, además de presentar deficiencias en la capacidad de respuesta hacia el usuario, así como la seguridad, empatía y elementos tangibles.

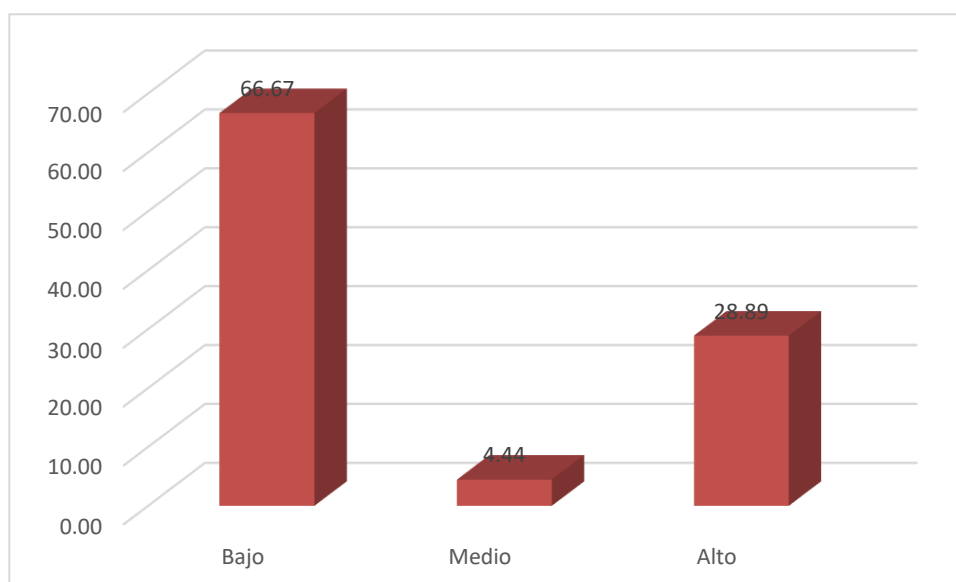
Tabla 3

Nivel de fiabilidad y su impacto en las instituciones públicas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	90	66.67
Medio	6	4.44
Alto	39	28.89
Total	135	100.00

Figura 2

Nivel de fiabilidad y su impacto en las instituciones públicas



*Nota:* El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 66,67% considera que el nivel de fiabilidad es bajo, un 4,44% los consideramedio y finalmente un 28.89% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está cumpliendo con lo que promete, además no soluciona los problemas y el servicio no es fiable.

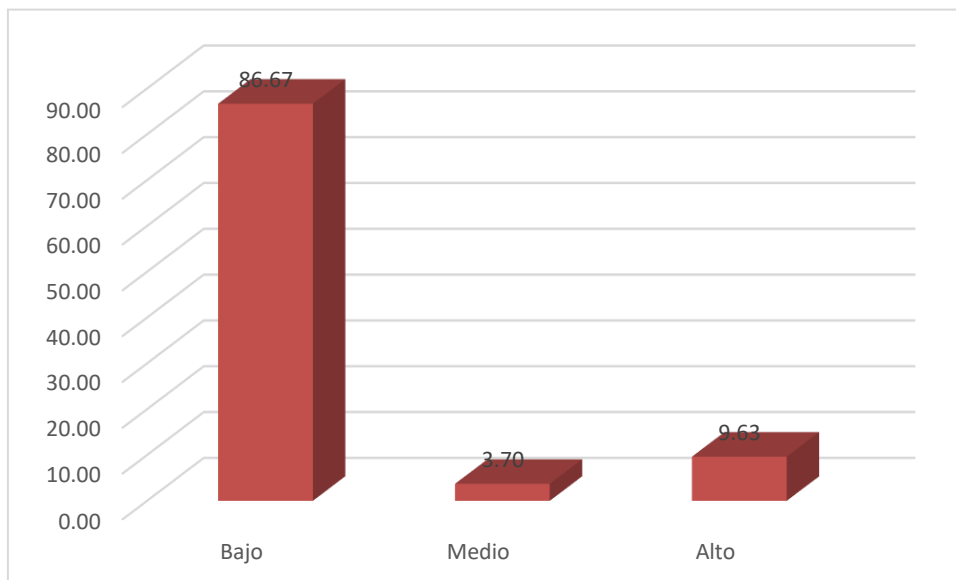
Tabla 4

Nivel de capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	117	86.67
Medio	5	3.70
Alto	13	9.63
Total	135	100.00

Figura 3

Nivel de capacidad de respuesta



*Nota:* El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 86,67% considera que el nivel de capacidad de respuesta es bajo, un 3,70% los considera medio y finalmente un 9,63% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con puntualidad y rapidez, además los colaboradores no prestan ayuda a los usuarios.

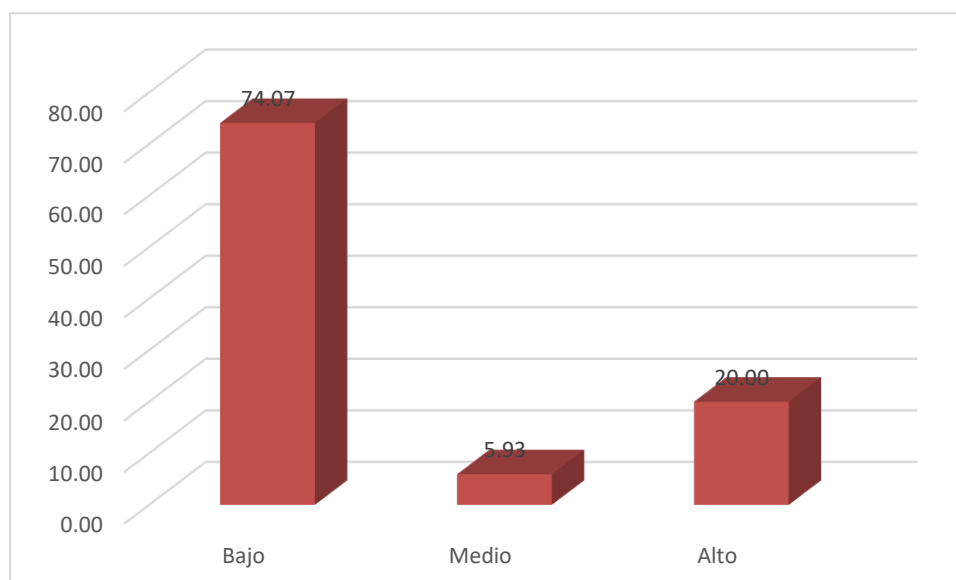
Tabla 5

Nivel de seguridad y su impacto en las instituciones públicas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	100	74.07
Medio	8	5.93
Alto	27	20.00
Total	135	100.00

Figura 4

Nivel de seguridad y su impacto en las instituciones públicas



*Nota:* El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 74,07% considera que el nivel de seguridad es bajo, un 5,03% los considera medio y finalmente un 20.00% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con confianza, seguridad y amabilidad.



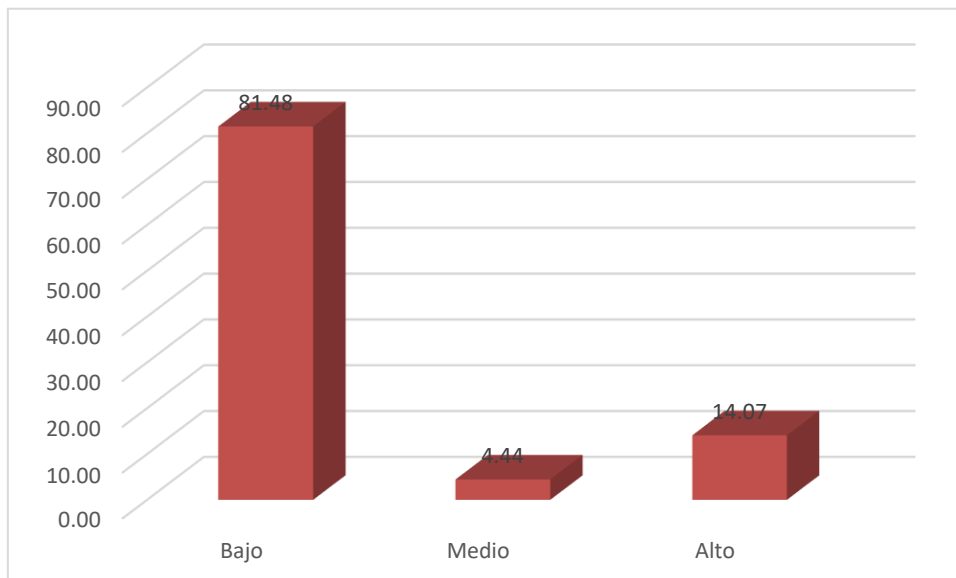
Tabla 6

Nivel de empatía y su impacto en las instituciones públicas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	110	81.48
Medio	6	4.44
Alto	19	14.07
Total	135	100.00

Figura 5

Nivel de empatía y su impacto en las instituciones públicas



*Nota:* El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 81,48% considera que el nivel de empatía es bajo, un 4,44% los consideramedio y finalmente un 14,07% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está haciendo seguimiento después de prestar el servicio, además los horarios no son adecuados para la atención y la información no se proporciona en distintos medios.

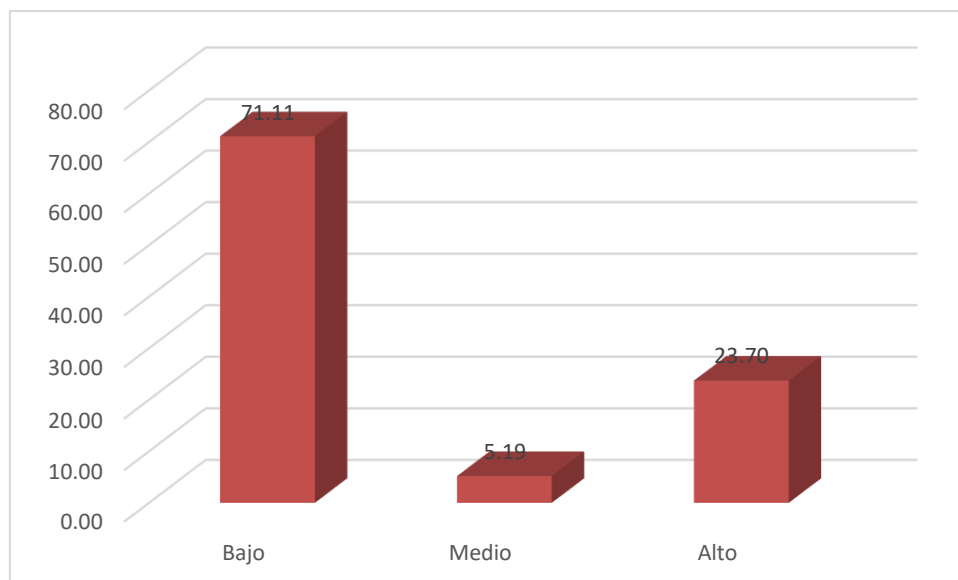
Tabla 7

Nivel de elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	96	71.11
Medio	7	5.19
Alto	32	23.70
Total	135	100.00

Figura 6

Nivel de elementos tangibles



*Nota:* El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 71,11% considera que el nivel de elementos tangibles es bajo, un 5,19% los considera medio y finalmente un 23,70% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con equipos modernos, instalaciones seguras y de buena apariencia.

## IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### DISCUSIÓN

El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 74,07% considera que el nivel de calidad de servicio es bajo, un 3,70% los considera medio y finalmente un 22.22% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con fiabilidad, además de presentar deficiencias en la capacidad de respuesta hacia el usuario, así como la seguridad, empatía y elementos tangibles.

Los resultados son similares a la investigación de Betancourt (2024) en su tesis respecto a Satisfacción del cliente y calidad del servicio, tuvo como finalidad evaluar el nivel de las variables, el método fue no experimental, empleando un cuestionario a 381 clientes. Los hallazgos indican que el 15% expresó que ocasionalmente los trabajadores realizan su trabajo de manera rápida. Por lo tanto, se concluye que la calidad de servicio presentó niveles bajo, pues el 75% así lo señalan. La calidad de servicio está en relación con la superación de expectativas y del cumplimiento de las expectativas.

Los resultados se sustentan en la teoría de la calidad de servicio, que es un conjunto de componentes, cualidades, atributos y características que posee un servicio o un producto, lo cual lo diferencia de sus competidores. Algunos consideran que la calidad tiene que ver con la entrega de un servicio excepcional que logre un alto impacto en el cliente. La calidad fortalece la lealtad y consolida la confianza en la marca (Lama, 2001).

El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 66,67% considera que el nivel de fiabilidad es bajo, un 4,44% los considera medio y finalmente un 28.89% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está cumpliendo con lo que promete, además no soluciona los problemas y el servicio no es fiable.

La fiabilidad, consiste en que las empresas deben de cumplir con las promesas que realizan a los usuarios del servicio, asimismo, se debe dar una solución a los problemas que puedan tener y dar un servicio con fiabilidad (Zeithaml, 1993).

Los resultados son opuestos a los de Flores y Peralvo (2020) en su tesis sobre Análisis de calidad de los servicios turísticos, tuvo como objetivo analizar el nivel de calidad de servicio, el método fue descriptivo, aplicando un cuestionario a

250 individuos. El resultado señala que el nivel de calidad de servicio es alto, logrando un 87%. Se concluye que la dimensión que más calidad genera es la empatía. Es fundamental ponerse en los zapatos de los usuarios del servicio, con la finalidad de tener un mejor entendimiento de lo que ellos demandan y así poder diseñar mejores estrategias para otorgarles servicios con condiciones básicas de calidad. El turismo es un factor primordial en el desarrollo y crecimiento de un país, por lo que se hace imperioso brindar servicios con atributos específicos.

El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 86,67% considera que el nivel de capacidad de respuesta es bajo, un 3,70% los considera medio y finalmente un 9,63% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con puntualidad y rapidez, además los colaboradores no prestan ayuda a los usuarios.

Los resultados son opuestos a los de Guacho (2020) en su tesis sobre satisfacción del usuario y calidad del servicio, tuvo como meta determinar el grado de relación, el método fue correlacional, aplicando un cuestionario a 160 usuarios. Los resultados indican que existe una relación de 87%. Por lo tanto, la calidad de servicio tiene un impacto positivo en la satisfacción. Es fundamental que la empresa se preocupe por mejorar la infraestructura y equipamiento de la entidad, pues esto es percibido por los usuarios de forma satisfactoria. Los avances tecnológicos, condicionan a las empresas a una innovación constante, en donde se potencien constantemente sus activos.

La capacidad de respuesta, involucra, brindar un servicio con puntualidad, es decir cumplir con los horarios establecidos. Además de prestar un servicio de forma rápida y que los colaboradores estén dispuestos a ayudar.

El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 74,07% considera que el nivel de seguridad es bajo, un 5,03% los considera medio y finalmente un 20,00% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con confianza, seguridad y amabilidad.

Los resultados son similares a los de Arteaga (2022) en su tesis sobre Calidad de servicio y satisfacción de los clientes, tuvo como objetivo determinar la relación de las variables, el método fue correlacional, aplicando un cuestionario a 30 clientes. Los hallazgos indican que según Pearson el nivel de asociación es de 55.2%. Se concluye que la calidad de servicio impacta medianamente a la satisfacción. Por lo tanto, las ventas se pueden ver afectadas de forma negativa,

pues al no estar satisfechos los usuarios, no realizaran comprar repetitivas. Es fundamental profundizar en técnicas que permitan mejorar la calidad de servicio, sin embargo, esto debe ajustarse a un plan, en donde las áreas operativas jueguen un rol preponderante.

La seguridad, que involucra generar confianza entre colaboradores y usuarios al momento de dar el servicio. También es fundamental que los empleados tengan conocimiento sobre los servicios que se prestan y tratar con amabilidad (Zeithaml, 1993).

El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 81,48% considera que el nivel de empatía es bajo, un 4,44% los considera medio y finalmente un 14,07% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está haciendo seguimiento después de prestar el servicio, además los horarios no son adecuados para la atención y la información no se proporciona en distintos medios.

Los resultados son similares a los de Obando (2019) en su tesis Nivel de calidad de servicio de Intel global, tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio, el enfoque fue transversal aplicando un cuestionario a 80 clientes. Los resultados muestran que la proposición de un modelo de gestión de calidad basado en el ciclo de Deming, logra optimizar el nivel de calidad del servicio. Se concluye que la empresa debe aplicar el proceso de planear, hacer, verificar y actuar. Se deben establecer procesos de mejora continua, pues estos favorecen a que la empresa sea percibida con aquella que aplica lineamientos de calidad total y alcanzar el reconocimiento en el mercado nacional.

La empatía, en donde se debe hacer u seguimiento a los usuarios, después de haberles dado el servicio, además se deben tener horarios adecuados para la atención, así como también se debe contar con distintos medios para proporcionar información.

El cuestionario aplicado a 135 usuarios del servicio, señala que un 71,11% considera que el nivel de elementos tangibles es bajo, un 5,19% los considera medio y finalmente un 23,70% lo considera alto. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con equipos modernos, instalaciones seguras y de buena apariencia.

Los resultados son similares a los de Bardales (2019) en su tesis sobre

Calidad de servicio y retención de los clientes, plantea como objetivo ver la relación entre las variables, el método fue transversal, aplicando un cuestionario a 124 huéspedes. Los resultados señalan que existe una relación alta entre las variables. Se concluye que para retener a los clientes se debe aplicar estrategias que estén en relación a mejorar las condiciones de calidad. Es favorable que se preocupen por diferenciarse de los competidores, mediante la innovación y valor agregado. También se deben realizar comparaciones con empresas líderes del mercado para mejorar lo que estas vienen realizando.

## **CONCLUSIONES**

Un 74,07% considera que el nivel de calidad de servicio es bajo. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con confiabilidad, además de presentar deficiencias en la capacidad de respuesta hacia el usuario, así como la seguridad, empatía y elementos tangibles.

Un 66,67% considera que el nivel de fiabilidad es bajo. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está cumpliendo con lo que promete, además no soluciona los problemas y el servicio no es fiable.

Un 86,67% considera que el nivel de capacidad de respuesta es bajo. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con puntualidad y rapidez, además los colaboradores no prestan ayuda a los usuarios.

Un 74,07% considera que el nivel de seguridad es bajo. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con confianza, seguridad y amabilidad.

Un 81,48% considera que el nivel de empatía es bajo. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está haciendo seguimiento después de prestar el servicio, además los horarios no son adecuados para la atención y la información no se proporciona en distintos medios.

Un 71,11% considera que el nivel de elementos tangibles es bajo. Por lo tanto, según los indicadores, la entidad no está brindando un servicio con equipos modernos, instalaciones seguras y de buena apariencia.

## REFERENCIAS

- Alhawamdeh, H., Hijazi, H.A., Fraihat, B.A.M., (...), Shiyab, F.S., Al-Okaily, M. (2024) The effect of knowledge management on organizational performance in the service sector: The role of transformational leadership as the moderating
- Alvitres, V. (2000). Método Científico: Planificación de la Investigación (2a. ed.). Chiclayo, Perú: Ciencia.
- Arteaga, D (2022) La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa Multiplus E.I.R.L Trujillo, 2022. Tesis. Upao. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/11058>
- Banda, M (2021) Estrategias de comunicación de marketing digital para lograr la fidelización de los clientes del restaurante Mar Picante - distrito de Trujillo 2020. Tesis. Upao. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8207>
- Bardales, J (2019) Calidad de servicio y la retención de los clientes del Hotel Costa del Sol sede Pizarro Trujillo 2019. Tesis. UPAO. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5816>
- Betancourt, J (2024) Satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio en la empresa TRECX S.A. Repositorio. PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/42800>
- Chalco, C., Fernández, G., Córdova, F. (2023) Actas de la Conferencia Europea sobre Gestión, Liderazgo y Gobernanza
- Flores, B. y Peralvo, Y. (2020). Análisis de calidad de los servicios turísticos de aventura en el cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua en el año 2018. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Ingeniero Estadístico. Carrera de Estadística. Quito: UCE. 105 p.
- Fontalvo, T (2021) Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. Artículo. Scielo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Garcia, J (2024) Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un



modelo de gestión institucional. Artículo. Scielo.  
<https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>.

Gordillo X. (2010). Diagnóstico y evaluación del servicio que brindan los canales de atención al cliente de Porvenir S.A., Tesis de Grado. Universidad de La Salle. Bogotá.  
[http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3141/T11.10](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3141/T11.10%20)

G652d.pdf;jsessionid=0B78AF9A8BA113775801B7A3775A2EF0?sequence=1. Recuperado el 15 de mayo del 2017.

Guacho, F (2020) Estudio comparativo del grado de satisfacción del usuario y el nivel de calidad del servicio del área de fisioterapia de un Hospital Público vs. Hospital Privado. Tesis. PUCE.  
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/25484>

Jauhari, H., Kumar, M. , Pandey, J. (2024) Revista de comercio minorista y servicios al consumidor

Lama, E. M. (2001). Cultura de Calidad de Servicio. Mexico: Trillas S.A. de C.V.  
Maudi Hijriatin, M, Arwiyah, Y., Fakhri, M..(2021) Actas de la Conferencia Internacional sobre Ingeniería Industrial y Gestión de Operaciones

Masood, H., Mercer, M., Karakowsky, L. (2024) Revista de Liderazgo y Desarrollo Organizacional

Mogollon, A (2022) Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el área de atención telefónica en la empresa Claro, Piura, 2021. Tesis. UPAO.  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8912>

Obando, S (2019) Nivel de calidad de servicio de Intelglobal Sat EIRL y propuesta de un modelo de gestión de calidad, Trujillo 2019. Tesis. UPAO.  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5863>

Paz, R. (2005). Servicio al Cliente la Comunicación y la Calidad del Servicio en la Atención al Cliente. España: Ideas propias.

Phang, C. I. (2020). Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020 (tesis de maestría).

Relat, J. (Mayo - Junio de 2010). Introducción a la investigación básica. Córdoba:

Instituto Maimónides de Investigación Biomédica de Córdoba

- Rojas, C (2020) Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Artículo. Scielo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Shishido, R. S. (2021). Nivel de la calidad de servicio de una empresa de entretenimiento, distrito de Lambayeque 2019 (Tesis de licenciatura).
- Silva, J (2021) La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Artículo. Scielo. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tschohl, J. (2014). Servicio al cliente (10° Ed.). Estados Unidos: Service Quality Institute.
- Zeithaml, V. (1993). Calidad Total de la Gestión de Servicios. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Fidelización en la empresa world light, Chiclayo 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Tipo y diseño de investigación
¿Cómo analizar el nivel de fidelización en la empresa World Light, Chiclayo 2023?	General				
	Analizar el nivel de fidelización en la empresa World Light, Chiclayo 2023				
	Específicos				
	Identificar el nivel de marketing interno en la empresa World Light, Chiclayo 2023.	No precisa	Fidelización	Marketing interno	Tipo: descriptiva
	Identificar el nivel de comunicación en la empresa World Light, Chiclayo 2023.			Comunicación	Diseño: No experimental
	Identificar el nivel de experiencia del cliente en la empresa World Light, Chiclayo 2023.			Experiencia del cliente	
	Identificar el nivel de incentivos en la empresa World Light, Chiclayo 2023.			Incentivos	
	Identificar el nivel de información en la empresa World Light, Chiclayo 2023.			Información	

## Anexo 2. Cuestionario

Calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas, 2024.

Autoras: Ching Ventura Augusta Roxana - Hoyos Meléndez Sheilla Suzan

Indicaciones:

Se solicita veracidad en sus respuestas, tu información será anónima.

Gracias por tu apoyo.

Indique lo siguiente:      Sexo: (M)      (F)

<b>PUNTUACIONES DE ESCALA DELIKERT</b>				
<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
5	4	3	2	1

	ITEM	TA	A	I	D	TD
01	Se cumple con lo que se promete en la prestación del servicio					
02	Se da solución a los problemas que tengas los usuarios					
03	Se dan un servicio con fiabilidad					
04	Los servicios se dan en el horario establecido					
05	El servicio de presta de forma rápida					
06	Los colaboradores están dispuestos ayudar					
07	Los colaboradores dan confianza a los usuarios al momento de dar el servicio					
08	Los colaboradores tienen conocimiento sobre los servicios que se brinda					
09	El trato hacia los usuarios es amable.					
10	Se hace un seguimiento después de prestar el servicio					
11	Se tiene horarios adecuados para la atención					
12	Se cuenta con distintos medios para dar información					
13	Se cuenta con equipos modernos					
14	Las instalaciones son modernas y seguras					
15	La entidad en general tiene buena apariencia					

### Anexo 3. Validación de Cuestionario

Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

<b>1</b>	<b>Nombre del Juez</b>	Jaime Laramie Castañeda Gonzales
<b>2</b>	<b>Profesión</b>	Administrador
	<b>Mayor Grado Académico obtenido</b>	Doctor en gestión pública y gobernabilidad
	<b>Experiencia Profesional (en años)</b>	15
	<b>Institución donde labora</b>	UTP
	<b>Cargo</b>	DTC
<b>TESIS</b>		
<b>TITULO:</b> CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS		
<b>PROBLEMA:</b> ¿Cómo analizar el nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas?		
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar el nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas		
<b>Autores:</b> Ching Ventura Augusta Roxana - Hoyos Meléndez Sheilla Suzan		
<b>Asesor:</b> Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar		
<b>Instrumento evaluado</b>		Encuesta N° 1

<b>I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1</b>	
Se cumple con lo que se promete en la prestación del servicio	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Se da solución a los problemas que tengas los usuarios	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Se dan un servicio con fiabilidad	A(X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los servicios se dan en el horario establecido	A(X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
El servicio de presta de forma rápida	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los colaboradores están dispuestos ayudar	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los colaboradores dan confianza a los usuarios al momento de dar el servicio	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los colaboradores tienen conocimiento sobre los servicios que se brinda	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
El trato hacia los usuarios es amable.	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....

Se hace un seguimiento después de prestar el servicio	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
Se tiene horarios adecuados para la atención	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
Se cuenta con distintos medios para dar información	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
Se cuenta con equipos modernos	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
Las instalaciones son modernas y seguras	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
La entidad en general tiene buena apariencia	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....

  
 -----  
 Dr. Jaime Laramio Castañeda González  
 CLAD - 15345

**Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración**

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

<b>1</b>	<b>Nombre del Juez</b>	LUIS MANUEL ROJAS RUIZ
<b>2</b>	<b>Profesión</b>	Lic. ADMINISTRACIÓN
	<b>Mayor Grado Académico obtenido</b>	GERENCIA EMPRESARIAL
	<b>Experiencia Profesional (en años)</b>	05 AÑOS
	<b>Institución donde labora</b>	GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA LAMBAYEQUE
	<b>Cargo</b>	ADMINISTRADOR DE ACTIVIDADES
<b>TESIS</b>		
<b>TITULO:</b> CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS <b>PROBLEMA:</b> ¿Cómo analizar el nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas? <b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar el nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas		
<b>Autores:</b> Ching Ventura Augusta Roxana - Hoyos Meléndez Sheilla Suzan <b>Asesor:</b> Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar		
<b>Instrumento evaluado</b>		Encuesta N° 1

<b>I. Items preguntas.- ENCUESTA N°1</b>	
Se cumple con lo que se promete en la prestación del servicio	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Se da solución a los problemas que tengas los usuarios	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Se dan un servicio con fiabilidad	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los servicios se dan en el horario establecido	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
El servicio se presta de forma rápida	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los colaboradores están dispuestos a ayudar	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los colaboradores dan confianza a los usuarios al momento de dar el servicio	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los colaboradores tienen conocimiento sobre los servicios que se brinda	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
El trato hacia los usuarios es amable.	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....

Se hace un seguimiento después de prestar el servicio	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
Se tiene horarios adecuados para la atención	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
Se cuenta con distintos medios para dar información	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
Se cuenta con equipos modernos	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
Las instalaciones son modernas y seguras	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
La entidad en general tiene buena apariencia	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....

  
 .....  
 LIC. LUIS M. A. EL ROSAS RUIZ  
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD N° 13361  
 CLUB



Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	LESLIE KAREN RUIZ SALAZAR
2	Profesión	LIC. ADMINISTRACION PUBLICA
	Mayor Grado Académico obtenido	LIC. NEGOCIOS INTERNACIONALES
	Experiencia Profesional (en años)	09
	Institución donde labora	GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA LAMBAYEQUE
	Cargo	ESPECIALISTA
<b>TESIS</b>		
<b>TITULO:</b> CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS <b>PROBLEMA:</b> ¿Cómo analizar el nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas? <b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar el nivel de calidad de servicio y su impacto en las instituciones públicas		
<b>Autores:</b> Ching Ventura Augusta Roxana - Hoyos Meléndez Sheilla Suzan <b>Asesor:</b> Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1

I. Items preguntas.- ENCUESTA N°1	
Se cumple con lo que se promete en la prestación del servicio	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Se da solución a los problemas que tengas los usuarios	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Se dan un servicio con fiabilidad	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los servicios se dan en el horario establecido	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
El servicio de presta de forma rápida	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los colaboradores están dispuestos ayudar	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los colaboradores dan confianza a los usuarios al momento de dar el servicio	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Los colaboradores tienen conocimiento sobre los servicios que se brinda	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
El trato hacia los usuarios es amable.	A (X )                      D ( ) Sugerencias..... ..... .....

Se hace un seguimiento después de prestar el servicio	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Se tiene horarios adecuados para la atención	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Se cuenta con distintos medios para dar información	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Se cuenta con equipos modernos	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
Las instalaciones son modernas y seguras	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....
La entidad en general tiene buena apariencia	A (X )      D ( ) Sugerencias..... ..... .....



Leslie Karen Ruiz Salazar  
 tle. Administración Pública

## Anexo 4. Resolución de trabajo de investigación



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0299-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 25 de junio de 2024.

#### VISTO:

El Oficio N°0158-2024/FACEM-DA-USS, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde se solicita la aprobación de Trabajo de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo Sec. B - eLA, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN** de los estudiantes del Curso de Investigación I, correspondiente al IX ciclo – Sec. B - eLA, del ciclo académico 2024-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, según se indica en cuadro adjunto.

#### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**USS** / Dra. Maribel Carranza Torres  
Decana de la Facultad de Ciencias  
Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.



**USS** / Mg. Liset Sugelly Silva Gonzales  
Secretaría Académica Facultad de  
Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Cc. Escuela / Interesado / Archivo

#### CAMPUS UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimentel  
T. (051) 074 481610

#### CENTROS EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004  
T. (051) 074 481621

#### ESCUELA DE POSGRADO

Calle Elías Aguirre 933  
T. (051) 074 481625

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0299-2024-FACEM-USS**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION	SUB LINEA DE INVESTIGACION
1	VASQUEZ CUBAS, MERLI BANEZA VALQUI RITUAY, JULIO CÉSAR	MARKETING SOCIAL COMO ESTRATEGIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
2	VILLANUEVA CAMPOS, CARLOS ENRIQUE	SOFTWARE DE CONTROL Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
3	BECERRA HERNANDEZ, DEYSI NOEMI FARROÑAY QUESQUEN, ELODIA ELIZABETH	MOTIVACIÓN Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
4	CRUZ QUISPE, ALICIA DEL MILAGRO VALERA SANCHEZ, CORAIMA ALHELI	AUTOMATIZACIÓN COGNITIVA EN EL USO DE LA TECNOLOGÍA EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
5	ROSAS MAMANI, ANA MERY	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
6	CHUMÁN CARMEN, WALTER ANTONIO VALDERA CONTRERAS, ALEX EDWIN	TOMA DE DECISIONES Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN HOSPITALARIA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
7	CHING VENTURA, AUGUSTA ROXANA HOYOS MELENDEZ, SHEILLA SUZAN	CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
8	BARRIENTOS WEEPIU, YESSICA EDIT MENA FLORES, MAYLEE MARISOL	COMERCIO INFORMAL Y SU IMPACTO EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
9	CAJO CARLOS, NAZARIO PAZ CIEZA, RUTH	DESEMPEÑO LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCCIÓN EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
10	ALVARADO BAUTISTA, ERASMO VLADIMIR ALVARADO SANTA CRUZ, BHEBERLIN BRAGEAN	PRODUCTIVIDAD Y SU IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
11	GASTELO GASTELO, DERLIS YEISON	CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

**CAMPUS  
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel  
T. (051) 074 481610

**CENTROS  
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004  
T. (051) 074 481621

**ESCUELA  
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933  
T. (051) 074 481625

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)





**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0299-2024-FACEM-USS**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION	SUB LINEA DE INVESTIGACION
12	FIESTAS KONG, CHRISTIAN JEAMPIERRE	DESEMPEÑO LABORAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN UN GOBIERNO LOCAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
13	GÁLVEZ YDROGO, NERLY YULEYSI GAVIDIA TINEO, ANGIE NADIANA	AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE FACTURACIÓN Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
14	MANAYAY SÁNCHEZ, ROSA ISABEL	NEUROMARKETING COMO TENDENCIA EN LAS ORGANIZACIONES, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
15	DIAZ DAVILA, JHAN CARLOS	5S Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
16	RODRIGO GUERRERO, JEFFEY OMAR	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE COMO INDICADOR CLAVE EN EL RENDIMIENTO EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
17	SAAVEDRA MALCA, ELIA DE LA ROSA	SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
18	MENDOZA SOSA, GRECIA STEFANIA	MARKETING MIX Y SU IMPACTO EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
19	LABAN ARRIBASPLATA, LUIS FERNANDO	MARKETING DIGITAL Y SU IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
20	MORISAKI MEGO, FRANCISCO PEDRO	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU IMPACTO EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

**CAMPUS  
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel  
T. (051) 074 481610

**CENTROS  
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004  
T. (051) 074 481621

**ESCUELA  
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933  
T. (051) 074 481625

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 5. Formato T1

	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)</b>	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 27 de agosto 2024

Señores  
 Vicerrectorado de investigación  
 Universidad Señor de Sipán S.A.C  
 Presente. -



El suscrito:  
 SHEILLA SUZAN HOYOS MELÉNDEZ con DNI 17635275 y AUGUSTA ROXANA CHING VENTURA, con DNI 42102823

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS, 2024.**

presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Grado Académico de Bachiller en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela Profesional de Administración, Programa de estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 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 investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://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/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
Ching Ventura Augusta Roxana	42102823	
Hoyos Meléndez Sheilla Suzan	17635275	

## Anexo 6. Porcentaje de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS**

AUTOR

**Ching Ventura Augusta Roxana Hoyos Melendez Sheilla Suzan**

RECUENTO DE PALABRAS

**5308 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**28092 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**22 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**305.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 23, 2024 11:59 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Sep 23, 2024 11:59 AM GMT-5**

### ● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## Anexo 7. Acta de Originalidad

	<b>ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del trabajo titulado: CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, 2024, elaborado por las estudiantes Ching Ventura Augusta Roxana y Hoyos Meléndez Sheilla Suzan.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **8%**, 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 índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 23 de setiembre de 2024



**Dr. García Yovera Abraham José**

**Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública**

**DNI N° 80270538**