



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del  
servicio en una institución pública, Lima 2020**

**Para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración y Dirección de Empresas**

**AUTORA**

Br. Roncal Barrientos, Shirley

**ORCID**

0000-0002-2573-1331

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Sistema de Calidad

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **Miembros del Jurado**

Dr. Patrógic Rengifo Raul (ORCID: 0000-0003-4170-8753)

Presidente del Jurado

Dr. Nolazco Labajos Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Secretario

Mg. Vargas Merino Jorge (ORCID: 0000-0002-3084-8403)

Vocal

Asesor temático

Mg. Roy Fernando Martínez Quintanilla (ORCID: 0000-0002-4223-0272)

### **Dedicatoria**

La presente investigación se la dedico a mi madre Julia Barrientos Enciso, por brindarme su amor incondicional y por confiar en mí, a mis hermanos, a mi familia en general, por brindarme su apoyo moral a lo largo de toda mi carrera universitaria, por sus consejos, los cuales fueron muy valiosos para lograr mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme las fuerzas necesarias para lograr cumplir esta meta profesional.


Agradezco a mi casa de estudios la Universidad Norbert Wiener por la enseñanza durante toda la carrera.

A la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza, por su paciencia, por su entrega en esta admirable labor que es la enseñanza.

Al Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos, por su guía en el proceso de esta tesis.

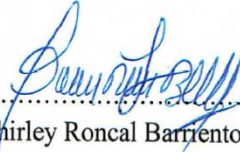
Al Mg. Roy Fernando Martínez Quintanilla, por su paciencia y disposición en el desarrollo de este trabajo.

## Declaración de Autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Shirley Roncal Barrientos, egresada de la escuela académico profesional de Negocios y Competitividad, de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, Lima 2020” para la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Dirección de Empresas, es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

  
.....  
Shirley Roncal Barrientos  
DNI: 43845010



Huella

Lima, 21 de diciembre de 2020

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	xi
Resumen	12
Abstract	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I: EL PROBLEMA	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	18
1.5 Limitaciones de la investigación	19
1.5.1. Temporal	19
1.5.2. Espacial	19
1.5.3. Recursos	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.1.1 Antecedentes internacionales	20
2.1.2 Antecedentes nacionales	21
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1 Marco fundamental	23
2.2.2 Marco conceptual	25
CAPITULO III: METODOLOGÍA	28

3.1 Método de investigación	28
3.2 Enfoque	28
3.3 Tipo de investigación	29
3.4 Diseño de la investigación	29
3.5 Población, muestra y unidades informantes	30
3.5.1 Población	30
3.5.2 Muestra	30
3.5.3 Unidades informantes	31
3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas	31
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1. Técnica	32
3.7.2. Descripción	33
3.7.3. Validación	33
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8 Procesamiento y análisis de datos	35
3.9 Aspectos éticos	36
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>37</b>
4.1 Descripción de resultados cualitativos	37
4.2 Descripción de resultados cualitativos	47
4.3 Diagnóstico	52
4.4 Propuesta	55
4.4.1 Priorización de los problemas	55
4.4.2 Consolidación del problema	55
4.4.3 Fundamentos de la propuesta	56
4.4.4 Categoría solución	57
4.4.5 Direccionalidad de la propuesta	63
4.4.6 Actividades y cronograma	64
4.5 Discusión de resultados	65
5.1 Conclusiones	68
5.2 Recomendaciones	69
<b>REFERENCIAS</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	74
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	75
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	127
Anexo 4: Instrumento cualitativo	129

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	131
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	134
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	135
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas	136
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	141
Anexo 10: Informe del Asesor	142
Anexo 11: Matrices	146



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización problema	31
Tabla 2. Matriz de categorización solución	32
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Elementos tangibles.	36
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Fiabilidad.	37
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Capacidad de respuesta.	39
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Seguridad.	40
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Empatía.	42
Tabla 8. Pareto de la categoría calidad de servicio	44
Tabla 9. Matriz de direccionalidad de la propuesta	62

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría elementos tangibles.	36
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad.	38
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta.	39
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad.	41
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía.	42
Figura 6. Pareto de la categoría Calidad de servicio	45
Figura 7. Análisis cualitativo de la subcategoría elementos tangibles.	46
Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría fiabilidad.	47
Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría capacidad de respuesta.	48
Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría seguridad.	49
Figura 11. Análisis cualitativo de la subcategoría empatía.	50
Figura 12. Análisis de la categoría Calidad de servicio.	51
Figura 13. Direccionalidad – Objetivo 1	57
Figura 14. Direccionalidad – Objetivo 2	58
Figura 15. Direccionalidad – Objetivo 3	60

## Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Presupuesto – Objetivo 1	58
Cuadro 2. Presupuesto – Objetivo 2	60
Cuadro 3. Presupuesto – Objetivo 3	61

## Resumen

La presente investigación titulada “Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, Lima 2020”, fue elaborado con el objetivo de determinar la calidad de servicio en una institución pública de Lima, lo cual contribuirá en que la institución establezca actividades de mejora continua en base a los resultados obtenidos, apreciando que la calidad del servicio es fundamental en toda organización el correcto tratamiento llevará a la institución hacia el éxito o el desprestigio.

La investigación se desarrolló utilizando un enfoque mixto, a través de un sintagma holístico, de tipo proyectiva, se aplicó el nivel comprensivo, utilizando el método inductivo y deductivo. La población fue infinita, la muestra es un no probabilístico intencional conformada por 100 solicitantes, los cuales fueron encuestados; para la entrevista, 1 administrador, 1 coordinador y 1 asistente administrativo. El instrumento que se empleo fue el cuestionario Servqual, constituido por 5 categorías y 22 preguntas, Luego, se realizó el diagrama de Pareto para el análisis de los datos cuantitativos. Seguidamente para las entrevistas se realizó una guía de entrevistas, la información recabada fueron datos cualitativos y se procesó en el Atlas.ti, seguidamente se realizó el diagnóstico con la información procesada y se procedió a realizar el análisis por medio de la triangulación de los datos.

Por consiguiente, los resultados de la investigación permitieron conocer los principales inconvenientes que afectan la calidad del servicio en una institución pública, se concluye que en algunas situaciones la calidad de servicio es insatisfactoria. Por tal motivo, se recomienda a la institución que se realice continuamente mediciones de calidad de servicio, para mejorar los resultados y así establecer estrategias de solución para lograr el objetivo.

*Palabras clave:* calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## **Abstract**

This research entitled "Proposal MFP to improve the system of quality of service in a public institution, Lima 2020" was developed with the aim of determining the quality of service in a public institution of Lima, which contribute to the institution establishes continuous improvement activities based on the results obtained, appreciating that the quality of the service is fundamental in any organization, the correct treatment will lead the institution to success or loss of prestige.

The research was developed using a mixed approach, through a holistic approach, projective type, the comprehensive level was applied, using the inductive and deductive method. The population was infinite, the sample is an intentional non-probabilistic made up of 100 applicants, who were surveyed; for the interview, 1 administrator, 1 coordinator and 1 administrative assistant. The instrument used was the Servqual questionnaire, consisting of 5 categories and 22 questions. Then, the Pareto diagram was made for the analysis of quantitative data. Then for the interviews, an interview guide was made, the information collected was qualitative data and it was processed in Atlas.ti, then the diagnosis was made with the processed information and the analysis was carried out through the triangulation of the data.

Therefore, the results of research allowed to know the main problems that affect the quality of service in a public institution, it is concluded that in some situations the quality of service is unsatisfactory. For this reason, the institution is recommended to continuously perform quality of service measurements, to improve results and thus establish solution strategies to achieve the objective.

*Keywords:* quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad de servicio desde siempre es uno de los temas de mayor interés para las empresas porque los clientes cada vez exigen recibir un mejor trato y una buena atención cuando adquieren un servicio o producto, el servicio que se ofrece debe ir mejorando e innovando constantemente al pasar los años, debido a que la calidad representa un proceso de mejora continua. Otro punto importante a mencionar es que, para cumplir con ofrecer una atención y un servicio de calidad, se debe contar con un personal altamente capacitado y comprometido en el trabajo que está desarrollando, por otro lado, la institución debe darse a la tarea de aplicar métodos estratégicos sobre la calidad del servicio, para poder crearse una imagen más óptima. La presente investigación titulada “Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, Lima 2020”, desarrollada con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, en el cual se determinó como categoría problema la falta de calidad de servicio, así como, sus subcategorías, las cuales fueron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; dónde se concluye con la construcción de la categoría solución.

La investigación se desarrolló en el enfoque mixto, a través de un sintagma holístico, de tipo proyectiva, se aplicó el nivel comprensivo, utilizando el método inductivo y deductivo. Posteriormente, se analizaron los datos cuantitativos y los datos cualitativos para lograr tener una comprensión holística y presentar una propuesta de solución.

La información para realizar y ejecutar este estudio se detalla en cinco capítulos explicados a continuación: En el Capítulo I, se ofrece una explicación del estudio a investigar, se muestra el planteamiento del problema, basado en informes nacionales e internacionales. Asimismo, se muestra la justificación teórica, práctica y metodológica, así como también las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, se presentan las teorías que sustentan la investigación, el marco teórico, con los antecedentes nacionales e internacionales, así como también, las bases teóricas, marcos fundamentales y conceptuales.

En el Capítulo III, se expone la metodología que se va a utilizar para la investigación, señalando el método, enfoque, tipo y diseño de la investigación. Continuando con la población, muestra y unidades informantes, las categorías y subcategorías apriorísticas, detalla además las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos, finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo IV, se exponen y analizan los resultados que se obtuvieron durante todo el desarrollo de la investigación, encontramos la presentación y discusión de resultados, la descripción de los resultados con tablas y figuras concerniente a los resultados cuantitativos y cualitativos los cuales fueron analizados e interpretados, se precisa el diagnóstico y la propuesta de solución en la cual se dan a conocer los objetivos y estrategias para la solución del problema, detalla la priorización y consolidación del problema, así como también, los fundamentos de la propuesta. Señala también la categoría solución, direccionalidad de la propuesta, actividades y cronograma, culminando con la discusión de los resultados.

En el Capítulo V, se muestra las conclusiones más importantes que derivan de la investigación y las respectivas recomendaciones, se muestran además las referencias, se detallan los anexos empleados en todo el estudio de investigación.

En este estudio, se aspira optimizar la calidad de servicio y que los solicitantes reciban atención en el menor tiempo posible. Realizar una retroalimentación con los colaboradores para conocer desde su punto de vista que debemos mejorar, reforzar o cambiar para brindar una mejor atención, involucrar en todas las actividades a los colaboradores porque son pieza importante y fundamental en la institución sus aportes pueden ayudar y aportar para lograr el objetivo, dándoles a conocer que el trabajo que realizan es sumamente importante.

# CAPITULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema

Actualmente en las instituciones públicas brindar un servicio de calidad puede no ser como se espera, por diversas experiencias, en las instituciones públicas las quejas por largos tiempos de espera, mala atención, entre otros, son situaciones que se vienen presentando a lo largo del tiempo, En ese sentido las entidades públicas deben tener como finalidad brindar una atención de calidad mediante los colaboradores, quiénes deben sentirse comprometidos en brindar calidad, para ello se realiza este estudio para investigar todo aquello que comprenda la calidad de servicio.

Por otro lado, en Ecuador, se llevó a cabo un proyecto de particularidad en el servicio en ámbito automotor, que ha tenido una importante participación en la economía de ese país, y que a partir de ella se han impulsado a otras industrias como la siderúrgica, metalúrgica, metalmecánica, minera, petrolera, etc., es por ello que es importante para las empresas automotrices mantener una buena atención en beneficio del consumidor, sobre todo porque en la actualidad, el sector automotor está atravesando periodos complicados (Arroyo & Buenaño, 2017).

A su vez, en Ecuador, se realizó un estudio cuyo objetivo consistió en resaltar que aspectos son los que puntualizan el concepto de la calidad por parte de los pacientes que asisten a las consultas externas, se realizó encuestas y entrevistas a 540 pacientes del año 2018 se definió que la atención es mala y regular, que las personas esperan bastante tiempo para ser atendidos (Triviño, Villamar & Reyes, 2019).

De la misma manera, en México, se realizó un estudio para conocer los puntos importantes sobre el desarrollo en la consulta que recoge el beneficiario, se manifestaron muchas particularidades sobre la atención, se midió la realización de estos atributos y la percepción de indicadores de satisfacción. El resultado fue que la atención brindada por el médico tiende a ser uno de los principales motivos de disconformidad, seguido entrega de medicamentos, así como la infraestructura también tuvo un impacto significativo (Vera & Trujillo, 2018).



En Perú, se llevó a cabo un estudio para determinar la calidad de servicio a los pacientes de la tercera edad en asistencia geriátrica, para este estudio tomaron como muestra a 45 adultos mayores de 60 años, quienes fueron a recibir atención médica geriátrica al hospital Guillermo Almenara Irigoyen, donde se obtuvo como resultado la mayoría de pacientes estuvieron conforme de la atención recibida, sin embargo, por último, empatía y seguridad fue un punto en contra (Apaza, Sandival & Runzer, 2018).

Por otro lado, se llevó a cabo una investigación referente al servicio tratado en diferentes sucursales de tours, restaurantes, así como hoteles, el resultado en el estudio reveló que el destino más concurrente y placentero para un extranjero es cuando conoció Chiclayo, Arequipa y Trujillo con y menor placer la visita a Cusco. Desde la perspectiva turística, los servicios hoteleros y empresas de catering en la ciudad de Cusco fueron buenos, no se podría decir eso de agencias tours porque evidenciaron bajos puntos de favoritismo. No obstante, el deleite general de los puestos de destino es moderado a extenso en todos los aspectos particulares (Izaguirre, 2017).

De otro modo, se realizó un estudio para resaltar progresos y obstáculos en el desarrollo de una mejor cobertura de salud, Sin embargo, se ha logrado un progreso significativo a través de la implementación de pólizas de seguro de salud, pero los hechos han demostrado que no es efectivo para obtener servicios médicos oportunos cuyo fin es que la comunidad quede conforme con esa necesidad (Del Carmen, 2019).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se mejoró la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál fue la calidad de servicio en una institución pública de Lima, 2020?

¿Cuáles fueron los factores de mayor incidencia en la calidad de servicio en una institución pública de Lima, 2020?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Proponer una propuesta MFP para mejorar la calidad de servicio en una institución pública de Lima, 2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Analizar la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020.

Explicar las causas de mayor incidencia en el servicio en una institución pública de Lima 2020.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

Las tres teorías mostradas en este estudio están conformadas por la teoría clásica de la administración, la teoría de las relaciones humanas y por último teoría de Herzberg de los dos factores, ayudarán a analizar los problemas que puedan existir en la institución y plantear mejoras en los distintos procesos que se cuentan en la institución y así mejorar la calidad de servicio. Asimismo, permitir al estudio investigar, observar y determinar las condiciones de trabajo, que los colaboradores consideran como impedimento para realizar sus funciones adecuadamente, Finalmente permite a esta investigación considerar el impacto del entorno social en el que los colaboradores desempeñan sus funciones, para elaborar e implementar medidas de mejora eficientes, y con ello alcanzar una atención adecuada.

#### **1.4.2 Metodológica**

La investigación se desarrolló bajo el método proyectivo-mixto, por lo que se contará con un cuestionario de 22 preguntas para recolectar información y así medir el nivel de calidad de servicio de las instituciones públicas. Se realizará entrevistas a los usuarios para identificar cuáles son las principales dificultades que obtienen al recibir el servicio y proponer mecanismos de mejora. El objetivo principal es que del resultado que se obtenga se preverá en qué puntos se debe mejorar, en la atención, en los procedimientos, en el desempeño de los empleados, etc., por lo que será de mucho apoyo para la institución y

lograr que ambos se beneficien por la atención brindada y recibida lo que llevará a una atención de calidad.

### **1.4.3 Práctica**

La presente investigación se justifica prácticamente, donde en la institución se ha incrementado el flujo de personas que requieren atención, y no se cuenta con las herramientas adecuadas para desempeñar el trabajo, existe desorientación al usuario por parte de los colaboradores, demora en la atención y también falta de compromiso. Se espera que el estudio aporte de una manera positiva estableciendo un mecanismo para que la atención se realice de forma ordenada y proporcional a la capacidad del área, aportando ideas de mejora para el desempeño del trabajo y fomentar la adopción de una cultura de motivación laboral; se espera que el resultado de la propuesta pueda incrementar la calidad en la atención.

## **1.5 Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Se presentaron limitaciones por el tiempo, las actividades del trabajo fueron una de las limitaciones principales, por lo mismo que no se pueden posponer actividades cuando se atiende al público. Por otro lado, esta nueva modalidad de estudios virtuales debido a la pandemia, ha hecho que nos adaptemos de un momento a otro a una nueva forma de vivir, lo cual, tomamos como nuevos retos, sin embargo, también es un proceso de adaptación.

### **1.5.2. Espacial**

Este estudio se realiza en medio de la pandemia Covid-19, un virus que ha afectado a todos los sectores, como investigador es difícil movilizarse y realizar encuestas o recabar algún tipo de información de la empresa, afortunadamente se contaba con archivos digitales los cuales serán de ayuda para lograr el objetivo de este estudio.

### **1.5.3. Recursos**

La limitación de poder movilizarnos a las instalaciones de la institución actualmente impide que podamos usar y disponer de los recursos de la empresa, se está usando el internet como recurso principal, sin embargo, debido a la demanda, las horas punta, la señal se satura constantemente y muchas veces se paraliza el trabajo que se viene realizando.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

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

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Dentro del ámbito internacional, en Colombia, Ospina & Betancurth (2018), en su estudio evaluaron el servicio apoyado con la percepción de estudiantes de pregrado. Durante su estudio se utilizó tres enfoques, el cuantitativo, cualitativo o mixto. Demostraron que la atención al estudiante de la institución no se define completamente como buena o mala, aunque muchos estudiantes no están satisfechos, cabe señalar que otros estudiantes mencionaron el crecimiento de la institución y que existe un interés en brindar mejores espacios y materiales para un mejor desarrollo. Por otro lado, el estudio concluyó en que, a medida que los estudiantes adquieren más conocimientos y están más informados se vuelven más exigentes en cuanto a la calidad del servicio que reciben y esto es un punto clave para que las entidades públicas sigan desarrollándose.

Por otro lado, en México, Ibarra, Paredes & Durazo (2016), en su investigación determinaron el alcance de la excelencia del servicio en la complacencia de los viajeros de varias compañías. Por consiguiente, durante la investigación se utilizó el enfoque cualitativo. Cual resultado fue, que la coordinación interior de la variedad en cada uno de los constructos o ámbitos, son buenos y aceptables. No obstante, el estudio concluyó en que las aerolíneas no solo deben mejorar la calidad de servicio al cliente brindándoles servicios seguros y necesarios, sino que también deben convertirse en una de las mejores opciones de vuelos internacionales.

De otro modo, en Ecuador, López (2018), en su indagación determinó si hay correlación entre la satisfacción de los clientes y la calidad de la atención. Utilizó el enfoque mixto, para el cual, el análisis concedió señalar importantes puntos, que son: pronta atención, infraestructuras y equipos, modernas y trato individualizado. Pudo demostrar que la fiabilidad de sus instalaciones, alimentos, equipos y personal satisface a los clientes. Por otro lado, también se tiene a los clientes que no están conformes con la atención, y esto ocurre por no tener suficiente personal capacitado o bien remunerado, lo que representa que la prestación no es rápida. El estudio concluyó que los hechos han demostrado que servir al cliente de manera adecuada es esencial en todo ámbito, y de ello depende salir adelante.

Siempre es bueno que las organizaciones satisfagan a los clientes para que puedan recomendar lugares de comida y servicio.

Por otra parte, en Colombia, Clavijo (2016), en su estudio presentó una propuesta orientada a optimizar la eficacia en la atención para mejorar su sostenibilidad económica, para la empresa Columbia 76. Por consiguiente, se puede ver que Columbia 76 no tiene menú para mostrar a los clientes los exquisitos platos que le preparan, de hecho, le es imposible elegir su menú favorito porque solo prepara platos diferentes todos los días. Esto solo beneficiará a los clientes leales que entienden cómo funciona el restaurante, pero los nuevos clientes pensarán que no tienen el menú que quieren usar y tendrán una mala impresión del restaurante. Se concluyó que, en Columbia 76 es necesario proponer un método que permita perfeccionar todo lo que abarca atención efectiva en Columbia 76, y diseñar instrumentos que originen el crecimiento empresarial, para lograr reconocimiento de la imagen y posicionamiento de la empresa en la región de Ocaña.

Finalmente, en Ecuador Chiluisa (2015), determinó si el servicio de calidad influye en el bienestar de los clientes. Para lo cual, en su estudio utilizó el enfoque mixto. El resultado de esta investigación fue que de una encuesta realizada al 100% de los clientes externos, observamos que el 19.09% de las personas piensa que la calidad del servicio brindado por Yambo Tour es muy buena, mientras que el 9.09% piensa que es fijo y el 71.82% piensa que existe pésima atención. Gran cantidad de clientela piensa que el servicio brindado por Yambo Tours no es suficiente, mientras que un pequeño número de clientes piensa que es excelente. Se concluyó que, es importante brindar un servicio de calidad porque afecta la satisfacción que buscan los clientes.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

En referencia a los antecedentes nacionales, Solís (2017), en su investigación propuso un plan para mejorar la prestación de servicio de una compañía alimentaria, identificó principales problemas relacionados con la empatía, lo que significa ir más allá de la capacidad de tratar directamente con los clientes, comprender sus necesidades y brindar una atención personalizada; en cuanto a la tangibilidad, tiene deficiencias en los servicios de salud; sin embargo, es necesario implementar procedimientos de mantenimiento para mejorar, porque la imagen es muy importante, por eso esto es lo primero que debe tener en

cuenta el cliente; en cuanto a la confiabilidad de la calidad del servicio, se encuentran defectos, lo que demuestra que los trabajadores no son capaces de realizar efectivamente el servicio, lo que retrasa la entrega del producto. Por otro lado, se determinó que no se proporciona una atención óptima a los clientes. Se concluyó mejorar la calidad de servicio a través del ciclo Deming, el cual está dividido en cuatro etapas muy importantes que son planear, hacer, verificar y actuar, estas estrategias se están llevando a cabo para dar soluciones de mejora continua a la empresa y así lograr sus objetivos.

En un estudio realizado por Rivera (2019), sostuvo que, un pequeño porcentaje de clientela de la compañía ELEVATE BUSINESS indicó que la atención en el área del call center fue muy baja, detectándose que la calidad del servicio del call center y del departamento de operaciones era muy baja, lo que indica que los empleados de dicha compañía no cuentan con manuales de calidad u operación, y no han recibido capacitaciones en ningún aspecto que pueda interferir en la atención, además no se cumple con las inspección correspondiente. Concluye con la posibilidad de perfeccionar las decisiones a favor de la institución, trabajar en un diseño de calidad para el bienestar de los usuarios.

Por otra parte, García (2017), en su estudio propuso un método para perfeccionar el proceso del servicio al cliente. En consecuencia, utilizó el enfoque mixto cuyo diagnóstico fue, que la atención al cliente en el Centro Comercial Unicachi S.A. en el área de ventas no es perfecto, las políticas para priorizar y asignar que los recursos que cuenta la empresa no son efectivos, y la organización de personas asignadas para brindar un servicio de calidad al cliente no son buenas. Por otro lado, el estudio concluyó en promover labores de marketing efectivas para mejorar las actividades de gestión administrativa, encontrándose como referente un deficiente sistema de ventas tradicional y no un cambio que se apoye en la tecnología para mejorar las ventas.

Sagástegui (2018), en su investigación sostuvo que el objetivo principal es conseguir información de (número de comunicaciones recibidas, número de comunicaciones abandonadas, número de consultores en línea, etc.) y que esté vinculado en otras instalaciones (instrucciones, calidad y formación), para poder tomar acciones inmediatas y tomar decisiones, lo que traerá beneficios económicos para el proveedor del servicio de call center y los clientes. En consecuencia, utilizó el enfoque cuantitativo cuyo diagnóstico fue que se deben utilizar herramientas de inteligencia empresarial lo que permitirá lograr la

visualización de indicadores e información con la mayor confiabilidad. Por otro lado, la investigación concluyó con la unificación sobre un mecanismo de inteligencia empresarial aplicando los catorce puntos de Deming para tomar oportunas decisiones e influyentes en la gestión de los consultores de call center.

Finalmente, Caicay (2017), en su investigación estableció las capacidades de la reputación corporativamente de las compañías courier de lima, para dicho estudio utilizó un enfoque mixto, cuyos resultados obtenidos son positivos y satisfactorios aun así ambas constantes no tengan relación alguna, gran cantidad de sus magnitudes pueden demostrar que existe una relación directa. La investigación concluye en que la variable de dimensiones de la calidad de servicio no se relaciona con la variable de la reputación corporativa de las empresas courier en Lima, sin embargo, se logró demostrar que cierta cantidad de dimensiones de la reputación corporativa si tienen relación con algunas dimensiones de la calidad de servicio.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Marco fundamental**

La teoría clásica de la administración, determina los elementos de la administración y los principios generales que todo administrador debe seguir al dirigir una organización. Según Fayol, en base a las 6 funciones mencionadas, permitió establecer una estructura administrativa en la organización para lograr cada una de las metas, tales como: La función técnica, permite controlar la elaboración de servicios o bienes en la organización. La función comercial, es una relación de intercambio con el sistema de producción que constituye la producción de bienes en la organización. Función financiera, es el cálculo de elaboración en gestión de organización. Las ocupaciones de caución, brinda garantía a todos los miembros del equipo. La función contable, es todo aquello que permite controlar los períodos contables y la pesquisa bancaria. Estos cargos, tienen la preferencia de convocar pues tiene alta sincronización de tareas funcionarias. La teoría clásica se basa en las funciones y estructuras que deben tener las organizaciones tradicionales para lograr la eficiencia, al mismo tiempo que se centra en la división del trabajo y el poder de mando de los gerentes sobre los empleados. Todos los niveles de la empresa están asignados para ayudar a construir una mejor organización; de igual manera, cuando se crea una nueva área, se definen los roles que desempeñarán los trabajadores o empleados para lograr el objetivo. Esta teoría ayudará a que

los jefes, coordinadores y encargados puedan planificar, organizar, dirigir y controlar procedimientos que efectúan y en base a las 6 funciones establecer una estructura administrativa para lograr cumplir las metas de la organización (Carmen & Masias, 2017; Chiavenato, 2006; Solis, 2017).

La teoría de los dos factores de Herzberg sostiene que los factores de motivación están relacionados con el argumento del trabajo en sí, como el compromiso o el agradecimiento. Los factores de higiene están relacionados con el ambiente laboral, se puede mencionar: ambiente laboral, salario o relación con los compañeros. Los factores higiénicos hacen referencia a los aspectos propios de la organización que rodean al colaborador, estos influyen en las circunstancias en las que cumple sus labores, sin poder tener injerencia en dichos aspectos. Los factores motivacionales se refieren a la percepción propia del colaborador en cuanto a su puesto de trabajo, las funciones que efectúa, y el nivel de realización profesional. La satisfacción o insatisfacción que una persona pueda sentir en su centro de labores es producto de cómo se siente con la labor que realiza y de su actitud hacia el trabajo (Peña, 2015; Chiavenato, 2006; González & Figueroa, 2017).

La teoría de las relaciones humanas comprende la importancia de las relaciones sociales en la organización, debido a que se cuenta con colaboradores de personalidades únicas, actitudes y conductas distintas a los demás. Asimismo, las relaciones humanas son actividades y conductas que se desarrollan en la interacción entre personas, la personalidad de cada individuo es única y a su vez interviene en la actitud de los otros, asimismo, el individuo se ve influenciado por los demás. Se precisa que las personas buscan adaptarse en el grupo que se encuentran, para lograr ser entendidos y aceptados, con la finalidad de cumplir sus intereses y anhelos. Por otro lado, los trabajadores necesitan motivación para trabajar y resolver los problemas que se presenten, lo que significa contar con todas las herramientas o equipos necesarios para lograr sus objetivos. Esta teoría es muy importante en la investigación a desarrollar donde los colaboradores deben estar motivados (Alvarado y Flores, 2019; Chiavenato, 2006; Robbins, 2004).



### **2.2.2 Marco conceptual**

La calidad es la diferencia entre lo que desea el usuario recibir y su percepción del servicio recibido, dicho de otra manera, es lo que el usuario espera de un servicio, considerando que los usuarios puedan estar satisfechos o insatisfechos con la experiencia al recibir el servicio, en ese sentido, es importante que las entidades implementen estrategias de atención para evitar futuras incomodidades o quejas por parte del solicitante. De igual forma, se debe enfatizar que la actitud del colaborador a la hora de brindar atención a los usuarios despertará la calidad del servicio, pues ellos son los encargados de resolver las dudas y dificultades de los solicitantes, por lo que los responsables de controlar la calidad de atención deben asegurarse de que los colaboradores cumplan con los requisitos para realizar esta acción, mejorando también el tema de las capacitaciones que es fundamental hoy en día porque crea hábitos para mejorar y hacer trabajar las habilidades del colaborador que tendrá como resultado brindarle satisfacción a quien reciba ese servicio. En otro contexto, es el veredicto del usuario, es decir, su opinión sobre la atención que recibió, es por ello que es importante que se aplique un sistema de medición de calidad, realizando encuestas periódicamente, dónde las empresas tengan conocimiento de la atención que brinda su personal y que actualmente las empresas particulares lo vienen aplicando con más fuerza, porque de esa manera identifican las dificultades internas que les permita accionar de la mejor manera para subsanar los resultados negativos. Finalmente, lo recomendable es tomar acciones correctivas cada cierto tiempo hasta lograr resultados positivos, teniendo el conocimiento que la información obtenida permitirá que el encargado tome medidas correctivas acertadas, de esa manera se continúa fidelizando y acercando un buen servicio. (Requena y Serrano, 2007; Villalba, 2013; Duque, 2005; López, 2013; Zárate, 2007).

Asimismo, se entiende que la calidad de servicio, es un concepto complejo con dos elementos como el tangible e intangible que perciben los consumidores al recibir servicios o productos que cubran sus expectativas, esto es muy importante para el éxito de cualquier empresa (Parodi, Andrés, & Perry, 2017). Es brindar al cliente un producto o servicio adecuados de manera oportuna y diferente en un entorno donde exista la amabilidad, la cortesía y las sonrisas para distinguirlos de la competencia, logrando así la lealtad del cliente (Chiluisa, 2015). En toda empresa es primordial brindar un buen nivel de servicio, para satisfacer a los clientes y generar lealtad, la calidad del servicio es muy importante, porque

si los clientes están satisfechos es porque cumplen con sus expectativas de productos o servicios (Morales y Torres, 2017). La calidad del servicio se centra en la relación entre la percepción de satisfacción del usuario en base a su primera impresión sobre el producto o servicio recibido y el servicio o atención que brinda la empresa (Rivera, 2019). De esta manera se logra hacer de la calidad del servicio, un instrumento de competencia en cual requiera una cultura organizacional consistente, y el compromiso de todos en el proceso de evaluación y mejora continua puede ganar la lealtad de los clientes y diferenciarse de la competencia. Como estrategia para ganar (Hernández, Chumaceiro, & Atencio, 2009).

En cuanto a la subcategoría fiabilidad se puede considerar como la capacidad de encontrar problemas, reducir errores y buscar soluciones para evitar riesgos; a través de un progreso de técnicas, la capacitación de los empleados, la provisión de insumos, la innovación tecnológica, la implementación confiable y cuidadosa del servicio prometido. La confiabilidad es obviamente un factor importante para la seguridad del producto para asegurar el funcionamiento normal de los indicadores funcionales del producto (Chiluisa, 2015). El usuario desea recibir atención con entusiasmo en algún momento, ya sea que, en la compra de productos o servicios, caso contrario se trata de solucionar los problemas en curso en ese momento, y siempre cumplir con todas las promesas y garantías necesarias para la tranquilidad del usuario (Vargas, 2019). Es la capacidad de realizar con precisión y fiabilidad el servicio prometido (Ospina & Betancurth, 2018). La eficacia de los empleados que tienen la capacidad o el conocimiento para actuar frente a las necesidades de usuarios y brindarles un servicio rápido. Las compañías deben adaptarse a los gustos y preferencias de los clientes (Solis, 2017). La entrega puntual a tiempo exacto muestra que la capacidad de respuesta es un indicador del buen servicio que los clientes reciben de la institución y, parte de los empleados deben apearse a la tecnología y continuar innovando, mejorando así la capacidad de respuesta. Los sistemas electrónicos permitirán a las instituciones reinventarse y generar innovación en cada proceso beneficiando a los usuarios finalmente (Cántaro, 2019). Se vincula con la disposición, oportunidad y puntualidad del personal que presta el servicio (Guillermo, 2018).

En relación a la subcategoría seguridad, se puede considerar como un conjunto de factores psicológicos, físicos, ambientales y sociales que permiten a los trabajadores alcanzar un desarrollo satisfactorio en todos los aspectos de su vida. Las empresas que aprecian este punto de vista brindan a los colaboradores un entorno saludable que no afectará sus

condiciones físicas o psicológicas al realizar tareas profesionales (Flores, 2018). Cada día puede significar que no hay riesgo de confianza. No obstante, se tiene diferentes significados de acuerdo el campo y el área referido. Generalmente, se define la seguridad como "un estado de felicidad que los humanos perciben y además disfrutan (Del Carpio & Marín, 2018). La cortesía y el conocimiento del personal y la habilidad que tienen para transmitir protección (Ospina & Betancurth, 2018).

Por otra parte, la subcategoría empatía es la capacidad de comprender los sentimientos de los demás, de igual modo, ayuda a las personas que intercambien ideas entre sí y desarrollar relaciones o conexiones como seres humanos. También se considera que tiene un fenómeno psicoanalítico que puede cambiar las actitudes de las personas (Cántaro, 2019). Abarca la capacidad de percibir y comprender las emociones de los demás a través del proceso de identificación y atención personalizada del cliente (Ospina & Betancurth, 2018). Es la facultad de captar y comprender los sentimientos de los demás, mejorando así la atención o los servicios prestados (Solis, 2017).

Con respecto a la subcategoría elementos tangibles se puede afirmar que son los aspectos físicos, instalaciones, personal, equipos modernos, equipos informativos (Ospina & Betancurth, 2018). Son particularidades físicas de los equipos relacionados con el servicio, tales como: apariencia del personal, equipo informático moderno, instalaciones atractivas visualmente, herramientas útiles que se puedan usar durante la atención (Guillermo, 2018). Estos componentes están constituidos por las características físicas, es decir, la apariencia que tiene la empresa, los equipos que maneja el personal que puede ser utilizado para brindar servicios o productos y los materiales utilizados para la comunicación interna o externa (Flores, 2018).

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El método inductivo se basa en acciones razonables desde un valor específico hasta un valor absoluto. Asimismo, este método se basa en análisis periódicos de eventos (Cid, Méndez y Sandoval, 2011). El procedimiento del saber comienza con la indicación de acontecimientos específicos con el fin de sacar deducciones y supuestos generales que puedan aplicarse a circunstancias semejantes a las observadas (Angulo, 2011). Este método al ser flexible permitirá adquirir una amplia gama de conocimientos y describir completamente todo el problema de la investigación para desencadenar conclusiones generales.

El siguiente modo deductivo desprende en basarse en el postulado y así el verificador pueda luego recopilar datos para verificar si el entorno actual es comprensible con base en afirmaciones teóricas. Por otro lado, desde un punto de vista conceptual o teórico, es necesario proponer una hipótesis, luego analizar el entorno actual, y confirmar o no confirmar la hipótesis (Del Carmen, 2019). El avance del raciocinio a partir de la interpretación de acontecimientos generales, con la finalidad de señalar realidades específicas claramente contenidas en situaciones usuales (Angulo, 2011). Se utiliza este método por ser una manera de clasificar, es una manera de priorizar un argumento porque parte de la propagación y la difusión se aplica progresivamente a situaciones especiales, es muy útil para para producir conocimiento de informaciones anteriores. también es práctico cuando es dificultoso analizar el motivo del fenómeno, pero conocer el resultado.

### **3.2 Enfoque**

El enfoque aplicado a la investigación fue mixto, debido a que fue una mezcla de datos cuantitativos y cualitativos, los cuales fueron recopilados y analizados para realizar la triangulación de los datos y con los resultados poder sugerir una propuesta de solución al problema diagnosticado (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019), El propósito de la exploración compuesta no reemplazará la exploración cantidad o la exploración específica, empleará ventajas de uno y otro tipo de indagación, combinarlas y disminuir las posibles deficiencias (Baptista & Fernandez, 2014), Este enfoque nos permite

obtener información desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa consiguiendo un análisis integral, lo cual nos llevó a comprender el problema de estudio.

### **3.3 Tipo de investigación**

La investigación fue proyectiva tras un análisis detallado del problema a estudiar tiene como objetivo proponer una solución alternativa, basada en perspectivas de desarrollo específicas, incluyendo indicadores y estructuras de trabajo a seguir desde la definición del problema, elección de los instrumentos y el análisis de los datos. (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019), Los investigadores han diseñado y elaborado estrategias y procedimientos específicos para el tipo de investigación proyectado (Hurtado, 2000). Este tipo de investigación ayuda a la investigación a encontrar soluciones a los problemas encontrados.

El nivel comprensivo permite el análisis de las conexiones entre diversos eventos con un todo, donde hace énfasis general a las relaciones de causalidad no siendo esta de manera exclusiva, el propósito de este nivel es "predecir", "proponer" y "explicar" (Hurtado, 2000). La apreciación es parte del lenguaje integrado (también llamado lenguaje pasivo). Para este propósito, los oídos se utilizan para completar tareas mentales y ayudar a comprender lo que sucede en un lenguaje legible (Cántaro, 2019).

Para esta investigación se consideró el sintagma holístico, el cual comprenderá efectuar un examen hacia la preparación de la propuesta concluyente de labor de averiguación, consintiendo sea positiva para cualquiera de los individuos que efectúen el descubrimiento (Hurtado, 2000). La frase general será empleada en la labor de indagación general porque proporciona el dato concluyente de la indagación y se logra proponer nuevas ideas.

### **3.4 Diseño de la investigación**

El diseño explicativo secuencial, sugiere en primer lugar la investigación y comprensión de números cuantitativos, que se recopilan desde los recursos más complejos hasta los más comunes. Luego se interpreta la información cualitativa obtenida del documento o entrevista. Su propósito es obtener resultados de encuestas relevantes. La triangulación de estos

resultados permitirá que la investigación tenga un mayor alcance sobre el problema (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019). La característica de este diseño es recopilar y analizar datos cuantitativos en la primera etapa, y luego recopilar y evaluar datos cualitativos en la segunda etapa. Al informar los resultados iniciales cuantitativos sobre la recopilación de información cualitativa, se produce una mezcla. Resaltando que los resultados se basan de la segunda y primera etapa respectivamente. Posteriormente, aquellos hallazgos de los dos ciclos se componen en la elaboración e interpretación del informe de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). A través del diseño explicativo secuencial, toda la información cuantitativa y cualitativa obtenida puede desglosarse para su comparación y vinculación, de esta manera se genera información veraz, de fácil explicación y conocer el impacto en la calidad del servicio.

### **3.5 Población, muestra y unidades informantes**

#### **3.5.1 Población**

Es la agrupación que se encuentra asociado a individuos que presentan diferentes cualidades (Fernández, Baptista & Hernández, 2014). Es el conjunto vinculado al número total de individuos con diferentes cualidades. En cuanto a la muestra, es la proporción de la población determinada para el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.5.2 Muestra**

Se obtuvo una muestra de la población que será seleccionada para la encuesta. Me basaré en los resultados obtenidos de la multitud y utilizaré la encuesta a solicitantes como muestra (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La muestra es un no probabilístico intencional y estará conformada por 100 solicitantes que presentaron su solicitud online. El análisis tendrá una población infinita, por motivo de que reciben más de 100 pedidos de solicitudes por día.

### 3.5.3 Unidades informantes

El talento de relacionarse puede ayudar a los investigadores y es una parte muy importante en su trabajo de investigación (Frascati, 2015 citado en Vargas, 2019).

Las unidades de información se comprenden a razón de dos coordinadores, un personal administrativo y los usuarios.

### 3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

*Matriz de categorización calidad de servicio*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Indicadores</b>
C1 Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos e infraestructura Imagen Compromiso
	Fiabilidad	Confianza
	Capacidad de respuesta	Comunicación Disposición
	Seguridad	Seriedad Profesionalismo
	Empatía	Trato al cliente

Tabla 2

*Matriz de categorización solución*

<b>Categorías</b>	<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Solución/entregable</b>
C2 Propuesta MFP	Problema 1. Falta de una adecuada calidad de servicio.	Objetivo 1. Conocer el nivel de la calidad del servicio.	1. Elaborar encuesta y aplicarla para tener referencia inicial. 2. Cronograma de medición de la calidad del servicio.
	Problema 2. Falta una adecuada gestión del tiempo.	Objetivo 2. Lograr que el tiempo de atención sea óptimo.	3. Flujograma de procesos actual y nuevo flujograma de atención. 4. Elaborar un manual para la atención al solicitante. 5. Programa de capacitación.
	Problema 3. Falta de motivación en los colaboradores.	Objetivo 3. Mejorar el desempeño de los colaboradores.	6. Programa de reconocimientos y recompensas. 7. Cuestionario de motivación.

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

La técnica cuantitativa permite tener información puntual y obtener información haciendo preguntas que están dirigidas a diferentes grupos de personas y hay poca interacción entre las dos partes (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). Es un procedimiento de compilación de información (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011). Permite obtener datos reales de las personas involucradas en la investigación.



En relación a la técnica cualitativa, se emplea la entrevista, cuya reunión está compuesta de dos a más integrantes, donde una persona es responsable de obtener información y la otra persona es responsable de proporcionar información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En esta correlación, se indagan diferentes situaciones y perspectivas donde el investigador trata de observar el escenario como lo ven sus informantes y entender por qué comportarse de la forma en que lo dicen (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011). La entrevista es muy útil porque permite obtener información de fuentes confiables, que será utilizada para el desarrollo de la encuesta para conseguir los datos que se requieren según lo que el entrevistado manifiesta.

### **3.7.2. Descripción**

Cuantitativo, permite recolectar datos a través de una serie de preguntas y niveles de medición, que son respondidas por los participantes del estudio. Toda la información obtenida por este instrumento es útil para la investigación (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). Consta de una serie de preguntas sobre una o más variables que se van a medir (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Esto permitirá recolectar datos cuantitativos de manera estandarizada, en la cual, podremos comprender el valor de una atención efectiva en la entidad a estudiar.

Cualitativo, contiene los elementos indispensables y nuevos conocimientos para mantener las investigaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Esta guía de entrevista es bastante útil sobre todo para recordarle preguntas sobre varios temas (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). Este conocimiento permitirá a los investigadores comprender el problema y hacer que la solución sea práctica.

### **3.7.3. Validación**

Esta es la característica más importante de la prueba, ya que los resultados se estiman estadísticamente para este propósito (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La efectividad de una herramienta reside en medir lo que se debe medir, algunos de las formas manejados incluyen: a) predecir la efectividad, b) preguntas de verificación cruzada, c) comprender al grupo (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). Para

obtener buenos resultados, se atribuye a las investigaciones realizadas utilizando estos elementos de manera adecuada.

Tabla 3

*Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1.00 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2014)

Según lo hallado empleando el software IBM SPSS Statistics, se verificó mediante el alfa de cronbach que la confiabilidad del instrumento es fuerte, considerando una prueba piloto en condiciones similares a 20 personas.

Tabla 4

*Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.872	22

N = 20

### **3.7.4. Confiabilidad**

El nivel de confiabilidad se refiere a la garantía de los datos obtenidos por el instrumento, cuando estos datos se encuentran en condiciones similares y en las mismas condiciones, si el evento cuantitativo no cambia, producirá resultados similares (Hurtado, 2000). La fiabilidad del cuestionario refiere a la permanencia de las valoraciones obtenidas por una misma persona utilizando el mismo cuestionario en distintas ocasiones (Bernal, 2010).

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

La confiabilidad de un instrumento, es obtenida cuando se obtiene resultados similares al ejecutarlo en reiteradas ocasiones y en escenarios similares. Al obtener la confiabilidad esto le proporcionó validez a la investigación y brindó un análisis de manera correcta. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Bernal, 2010). Toda investigación requiere un análisis estadístico, el cual puede ser realizado mediante softwares especializados como el SPSS. Por este motivo, en la investigación se utilizó el programa SPSS, el cual permite determinar las variables de la información. Este método brindó a la investigación comprender los datos cuantitativos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Bernal, 2010).

Con relación al tema, Thomas Muhr, creó en Alemania el software Atlas.ti, el cual tiene por finalidad, clasificar los datos obtenidos en palabras clave para así, agrupar datos por características, codificando y elaborando hipótesis, creando conceptos y relacionando las categorías. Por otra parte, se puede señalar que este programa se encarga de realizar un gran número de funciones que logran procesar, separar y reclasificar los datos obtenidos. Sin embargo, el programa se encarga de crear una red sistemática analizando el contenido y así construir todas las teorías y modelos que permitan comprender lo que se está analizando (Penalva, Alaminos, Francés & Santacreu, 2015; Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La triangulación es el método que se aplica cuando el investigador corrobora y procura confirmar los resultados para realizar una ratificación cruzada entre datos cualitativos y cuantitativos, los que seremos capaces de comparar e integrar para lograr nuestros objetivos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para el estudio de las cifras compuestas se debe cargar en el software Atlas.ti el resultado cuantitativo y empezar a ejecutar una triangulación por segunda vez (análisis documental, entrevista y encuestas) para

encontrar la evaluación real y conseguir: Objetivo específico 1: Definir o cotejar, porque el problema será examinado desde el instrumento aplicado. Objetivo específico 2: Esclarecer o acordar circunstancias, evidentemente se puede demostrar a partir del análisis cuantitativo, se pueden detectar los puntos de mayor relevancia que influyen en el problema. Objetivo específico 3: pronóstico, se debe proyectar un modelo matemático, que incluya: Regresión lineal y Regresión lineal múltiple (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). El uso de la triangulación en el análisis de datos mixtos será beneficioso para nuestra investigación, ya que podremos comparar adecuadamente los datos recopilados de estos dos métodos (cualitativo y cuantitativo) y así unirlos para lograr nuestros objetivos. Usar la triangulación en el estudio de datos mixtos beneficiará nuestra investigación, porque podremos comparar correctamente los datos recopilados de estos dos métodos y así combinarlos para cumplir con el objetivo propuesto.

### **3.9 Aspectos éticos**

En la presente investigación se reconoció la autoría de los autores, mediante la realización de citas y referencias correspondientes bajo el formato APA. Asimismo, para las unidades informativas no se ha colocado los nombres de los participantes para proteger sus datos, Además señalar, que los participantes lo han hecho de forma voluntaria y para finalizar, la data obtenida no fue alterada.

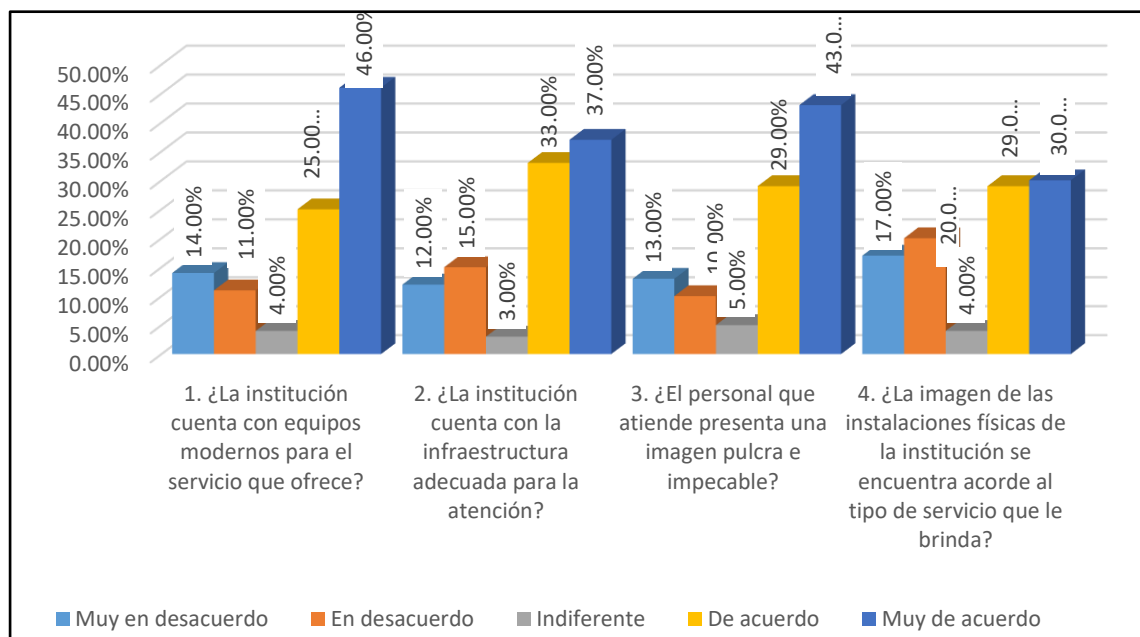
# CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

## 4.1 Descripción de resultados cualitativos

Tabla 3

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría elementos tangibles.*

Ítems	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	1. ¿La institución cuenta con equipos modernos para el servicio que ofrece?	14	14,00	11	11,00	4	4,00	25	25,00	46
2. ¿La institución cuenta con la infraestructura adecuada para la atención?	12	12,00	15	15,00	3	3,00	33	33,00	37	37,00
3. ¿El personal que atiende presenta una imagen pulcra e impecable?	13	13,00	10	10,00	5	5,00	29	29,00	43	43,00
4. ¿La imagen de las instalaciones físicas de la institución se encuentra acorde al tipo de servicio que le brinda?	17	17,00	20	20,00	4	4,00	29	29,00	30	30,00



*Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría elementos tangibles.*

En la tabla 3 y la figura 1, se tuvieron los resultados de la subcategoría elementos tangibles, se muestran las frecuencias y porcentajes de las encuestas realizadas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta subcategoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 1: ¿La institución cuenta con equipos modernos para el servicio que ofrece?, un importante 46% indican que, la institución si cuenta con equipos modernos para prestar el servicio. Respecto a la pregunta 2: ¿La institución cuenta con la infraestructura adecuada para la atención? Un 37% señalan que están muy de acuerdo en que la institución si cuenta con la infraestructura adecuada para el servicio que realiza. Seguido de la pregunta 3: ¿El personal que atiende presenta una imagen pulcra e impecable? Un considerable 43% indican que efectivamente el personal demuestra una apariencia impecable. Finalmente, sobre la pregunta 4: ¿La imagen de las instalaciones físicas de la institución se encuentra acorde al tipo de servicio que le brinda? Un 30% señala estar muy de acuerdo en que las instalaciones van acordes con el servicio que se brinda. Por lo que se podría mencionar que en esta subcategoría los encuestados han coincidido de manera positiva en todo lo que concierne a la imagen e infraestructura en que se le brinda atención del solicitante.

Tabla 4

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad.*

Ítems	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿El personal cumple con el tiempo establecido para revisar su trámite?	55	55,00	15	15,00	4	4,00	9	9,00	17	17,00
6. ¿Cuándo tiene algún problema con su trámite, el personal muestra interés en solucionarlo?	37	37,00	25	25,00	5	5,00	14	14,00	19	19,00
7. ¿Confía en que la institución mantiene segura la información que brinda al realizar su trámite?	18	18,00	16	16,00	4	4,00	19	19,00	43	43,00
8. ¿Recibió la atención en la fecha y hora de la cita programada?	47	47,00	19	19,00	5	5,00	13	13,00	16	16,00
9. ¿El personal demuestra profesionalismo en todo el proceso de la atención?	16	16,00	19	19,00	5	5,00	21	21,00	39	39,00

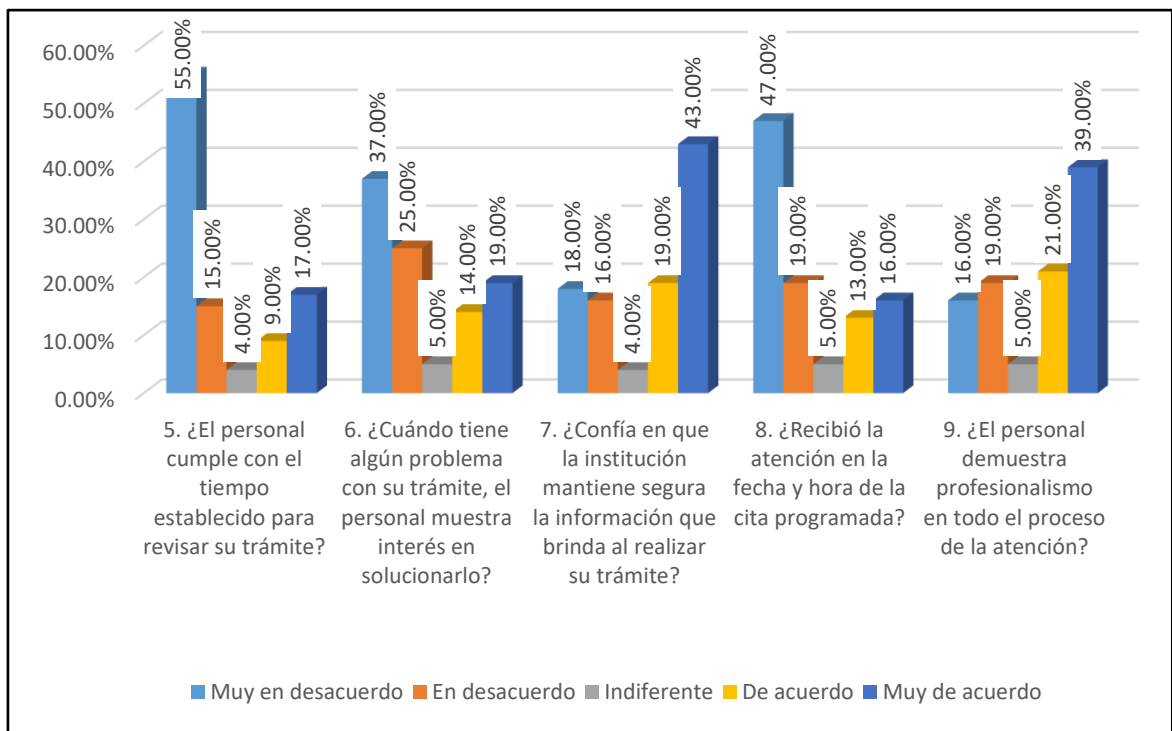


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad.

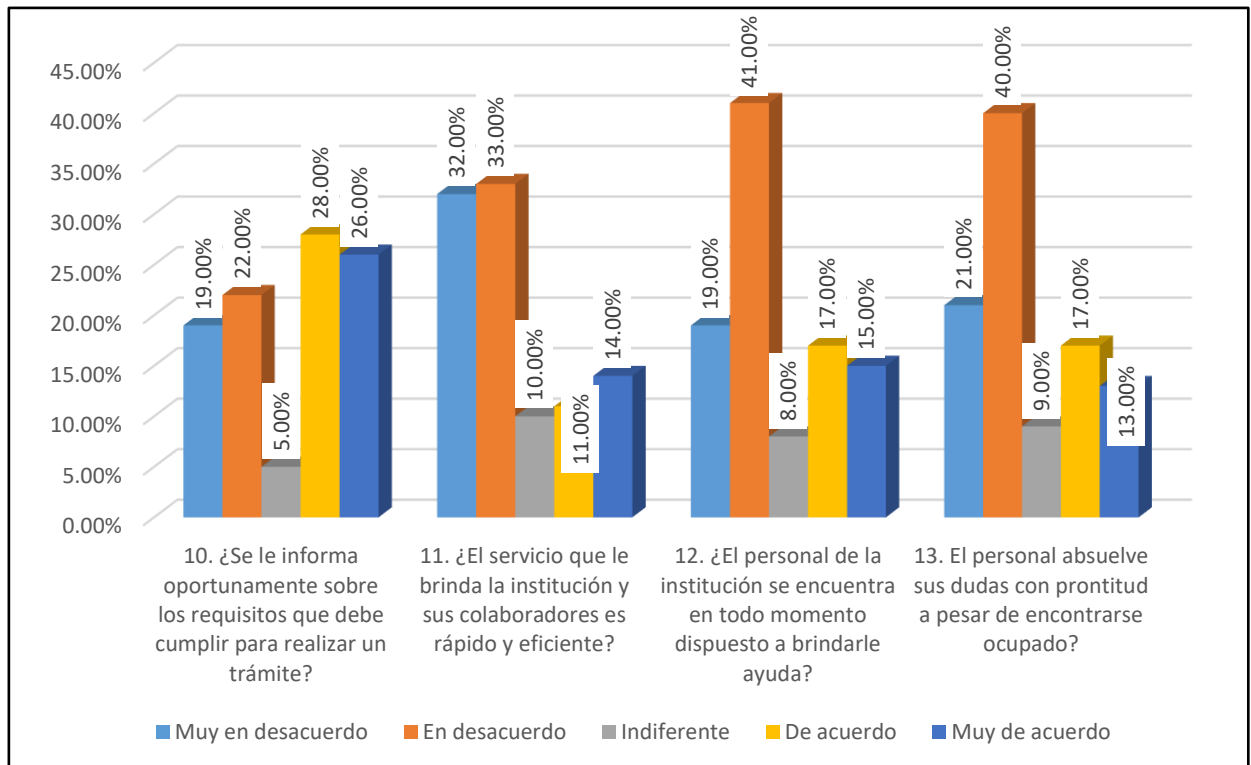
En la tabla 4 y la figura 2, se tuvieron los resultados de la subcategoría fiabilidad, dónde se muestran las frecuencias y porcentajes de las encuestas realizadas, en relación a la pregunta 5: ¿El personal cumple con el tiempo establecido para revisar su trámite?, un importante 55% de encuestados indican que, el personal no cumple con atender a sus trámites en el tiempo establecido, Respecto a la pregunta 6: ¿Cuándo tiene algún problema con su trámite, el personal muestra interés en solucionarlo? El 37% señala que no se muestra interés en atenderlos, se puede decir que los solicitantes no están conformes con la atención que reciben. Seguido de la pregunta 7: ¿Confía en que la institución mantiene segura la información que brinda al realizar su trámite? Un considerable 43% indican que confían en que la institución mantiene la información que brindan de forma segura. Con respecto a la pregunta 8: ¿Recibió la atención en la fecha y hora de la cita programada? Un significativo 47% manifiesta que no recibió la atención en la fecha citada, es decir, no hay un compromiso por parte de la institución. Finalmente, sobre la pregunta 9: ¿El personal demuestra profesionalismo en todo el proceso de la atención? Un 39% señala que el personal si demuestra profesionalismo cuando atiende. Es decir, la mayoría de los solicitantes está desconfiando del servicio que les brinda la institución al no ser atendidos cuando lo

requieren, por lo tanto, habría que considerar trabajar en estos resultados para así recuperar la confianza en los solicitantes.

Tabla 5

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta.*

Ítems	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f		f		f		f		f	
10. ¿Se le informa oportunamente sobre los requisitos que debe cumplir para realizar un trámite?	19	19,00	22	22,00	5	4,00	28	28,00	26	26,00
11. ¿El servicio que le brinda la institución y sus colaboradores es rápido y eficiente?	32	32,00	33	33,00	10	10,00	11	11,00	14	14,00
12. ¿El personal de la institución se encuentra en todo momento dispuesto a brindarle ayuda?	19	19,00	41	41,00	8	8,00	17	17,00	15	15,00
13. ¿El personal absuelve sus dudas con prontitud a pesar de encontrarse ocupado?	21	21,00	40	40,00	9	9,00	17	17,00	13	13,00





*Figura 3.* Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta.

En la tabla 5 y la figura 3, se tuvieron los resultados de la subcategoría capacidad de respuesta, dónde se muestran las frecuencias y porcentajes de las encuestas realizadas, en relación a la pregunta 10: ¿Se le informa oportunamente sobre los requisitos que debe cumplir para realizar un trámite?, un importante 28% y 26% indican que, la institución si les informa sobre los requisitos del trámite. Seguido de la pregunta 11: ¿El servicio que le brinda la institución y sus colaboradores es rápido y eficiente? Se encontró que un 33% y 32% está en desacuerdo con que la atención sea eficiente; evidenciando así, que para el solicitante la atención que recibe es ineficiente. Con respecto a la pregunta 12: ¿El personal de la institución se encuentra en todo momento dispuesto a brindarle ayuda?, un considerable 41% indican que están en desacuerdo en que el personal esté dispuesto a ayudar y un 15% señala que si les han brindado ayuda. Finalmente, en relación a la pregunta 13: ¿El personal absuelve sus dudas con prontitud a pesar de encontrarse ocupado?, el 40% de los encuestados manifiestan que el personal no absuelve sus dudas con prontitud y un 13% manifiesta que si absuelven todas sus inquietudes.

Tabla 6

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad.*

Ítems	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Puede confiar en el personal que le prestó atención en la institución?	14	14,00	15	15,00	4	4,00	19	19,00	48	46,00
15. ¿Se siente seguro con las gestiones realizadas por el personal de la institución?	15	15,00	14	14,00	3	3,00	19	19,00	49	49,00
16. ¿El trato que recibió durante la atención fue cortés?	16	16,00	16	16,00	2	2,00	15	15,00	51	51,00
17. ¿El personal que lo atendió se encuentra capacitado para realizar bien su trabajo?	14	14,00	17	17,00	3	3,00	20	20,00	46	46,00

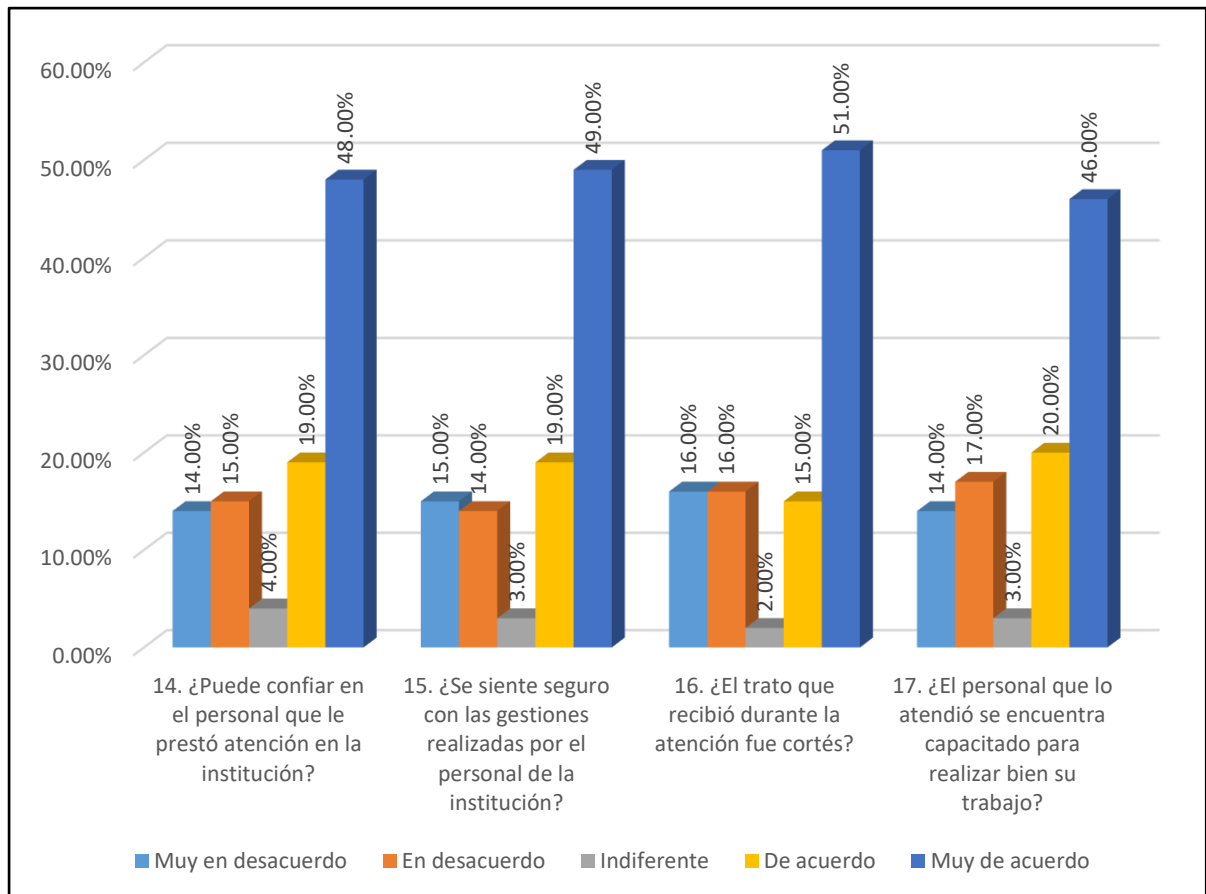


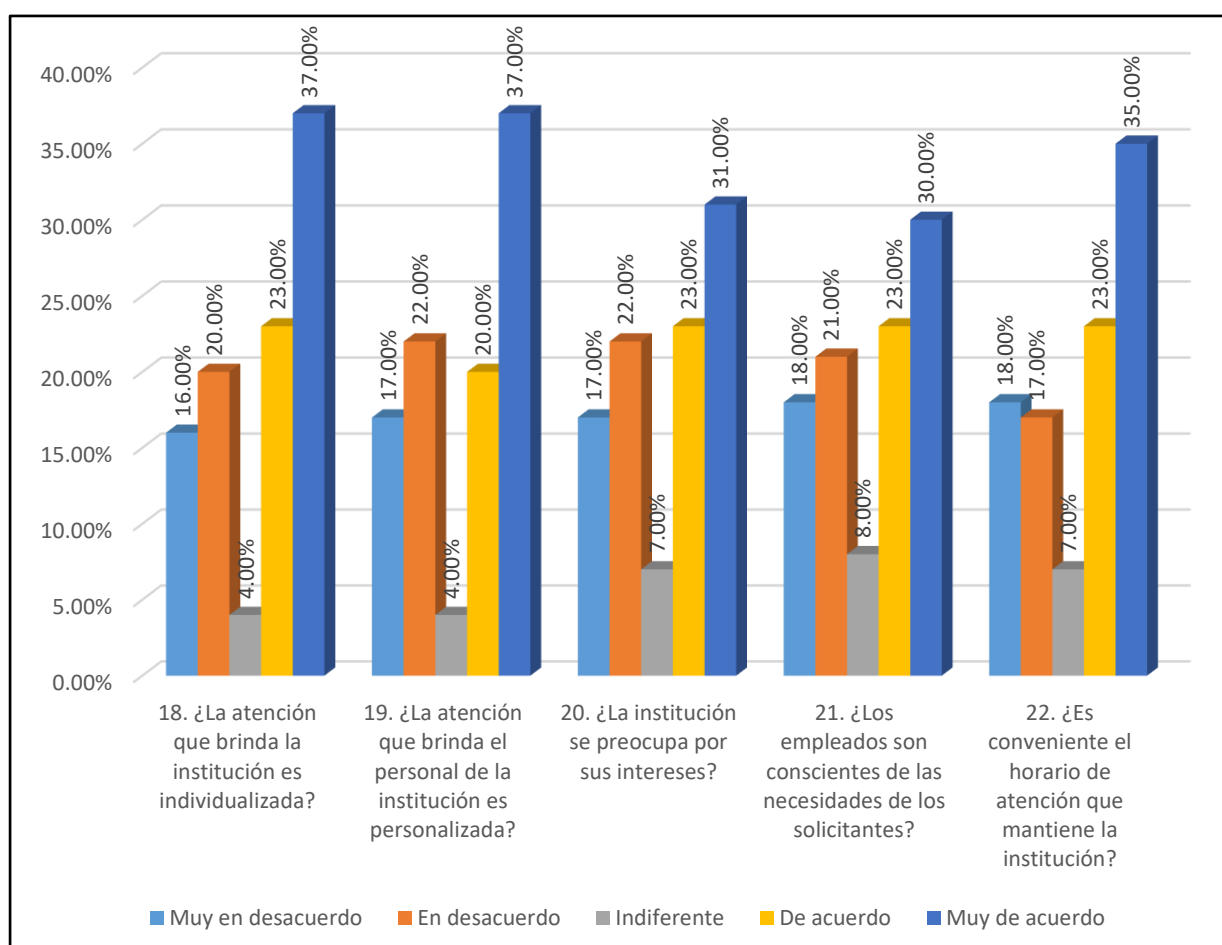
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad.

En la tabla 6 y la figura 4, se tuvieron los resultados de la subcategoría seguridad, dónde se muestran las frecuencias y porcentajes de las encuestas realizadas, con respecto a la pregunta 14: ¿Puede confiar en el personal que le prestó atención en la institución?, un importante 48% indican que, si confían en el personal que les atendió, frente a un 14% que se muestra desconfiado. Seguido de la pregunta 15: ¿Se siente seguro con las gestiones realizadas por el personal de la institución? Se manifestó un importante 49% que si se siente seguro con las gestiones que realiza en la institución y un 15% siente inseguridad. Con respecto a la pregunta 16: ¿El trato que recibió durante la atención fue cortés?; un considerable 51% indican que recibieron atención cortés por parte de los funcionarios; y un 16% indican que no un buen trato. En relación a la pregunta 17: ¿El personal que lo atendió se encuentra capacitado para realizar bien su trabajo?, el 46% de los encuestados manifiestan que el personal que le atendió si se encuentra capacitado.

Tabla 7

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía.*

Ítems	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. ¿La atención que brinda la institución es individualizada?	16	16,00	20	20,00	4	4,00	23	23,00	37	37,00
19. ¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?	17	17,00	22	22,00	4	4,00	20	20,00	37	37,00
20. ¿La institución se preocupa por sus intereses?	17	17,00	22	22,00	7	7,00	23	23,00	31	31,00
21. ¿Los empleados son conscientes de las necesidades de los solicitantes?	18	18,00	21	21,00	8	8,00	23	23,00	30	30,00
22. ¿Es conveniente el horario de atención que mantiene la institución?	18	18,00	17	17,00	7	7,00	23	23,00	35	35,00



*Figura 5.* Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía.

En la tabla 7 y figura 5, se tuvieron los resultados de la subcategoría empatía, en la cual se muestran las frecuencias y porcentajes de las encuestas realizadas, con respecto a la pregunta 18: ¿La atención que brinda la institución es individualizada? Un considerable 37% manifestó estar muy de acuerdo en que la atención que se brinda en la institución es individualizada. Con respecto a la pregunta 19: ¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada? El 37% señala que la atención recibida por el personal es personalizada. Con respecto a la pregunta 20: ¿La institución se preocupa por sus intereses? Un significativo 31% manifiesta que la institución si se preocupa por sus intereses. Sin embargo, un 17% señala lo contrario. Con respecto a la pregunta 21: ¿Los empleados son conscientes de las necesidades de los solicitantes? Un 30% señala que los empleados son conscientes de las necesidades de los solicitantes mientras que un 18% manifiesta que no conocen las necesidades que ellos puedan presentar. Con respecto a la pregunta 22: ¿Es conveniente el horario de atención que mantiene la institución? Un importante 35% señala estar muy de acuerdo con el horario de atención frente a un 18% que prefiere que el horario se amplíe.

En el análisis correspondiente al diagrama de Pareto de la tabla 8 y figura 6, permitió conocer a través de los hechos que el 80% de los problemas planteados es originado por el 20% de las causas, por esa razón, se obtuvieron cuatro preguntas críticas. Como principales causas se mencionan las preguntas críticas a continuación, se considera la pregunta 5: ¿El personal cumple con el tiempo establecido para revisar su trámite? Determinándose según el análisis de Pareto un 7.65% de punto crítico en base al 20%; encontrándose que el personal no cumple con atender en el tiempo establecido los trámites que solicitan los usuarios; y es necesario trabajar en mejorar las condiciones para que la atención que se le brinda al solicitante sea óptima. La otra pregunta crítica con 7.21% es la pregunta 8: ¿Recibió la atención en la fecha y hora de la cita programada? infiriéndose que los encuestados no reciben atención en el tiempo que les debería corresponder ser atendidos y por lo cual han esperado y necesitan que se les ayude con prontitud ya que son personas que han dejado su país y lo mínimo que esperan es tener sus documentos en regla.

Tabla 8

*Pareto de la categoría calidad de servicio*

Ítems	Problema	%	Aplicativo	20%
5. ¿El personal cumple con el tiempo establecido para revisar su trámite?	70	7.65	7.65	20
8. ¿Recibió la atención en la fecha y hora de la cita programada?	66	7.21	14.86	20
11. ¿El servicio que le brinda la institución y sus colaboradores es rápido y eficiente?	65	7.10	21.97	20
6. ¿Cuándo tiene algún problema con su trámite, el personal muestra interés en solucionarlo?	62	6.78	28.74	20
13. El personal absuelve sus dudas con prontitud a pesar de encontrarse ocupado?	61	6.67	35.41	20
12. ¿El personal de la institución se encuentra en todo momento dispuesto a brindarle ayuda?	60	6.56	41.97	20
10. ¿Se le informa oportunamente sobre los requisitos que debe cumplir para realizar un trámite?	41	4.48	46.45	20
19. ¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?	39	4.26	50.71	20
20. ¿La institución se preocupa por sus intereses?	39	4.26	54.97	20
21. ¿Los empleados son conscientes de las necesidades de los solicitantes?	39	4.26	59.23	20
4. ¿La imagen de las instalaciones físicas de la institución se encuentra acorde al tipo de servicio que le brinda?	37	4.04	63.28	20
18. ¿La atención que brinda la institución es individualizada?	36	3.93	67.21	20
9. ¿El personal demuestra profesionalismo en todo el proceso de la atención?	35	3.83	71.04	20
22. ¿Es conveniente el horario de atención que mantiene la institución?	35	3.83	74.86	20
7. ¿Confía en que la institución mantiene segura la información que brinda al realizar su trámite?	34	3.72	78.58	20
16. ¿El trato que recibió durante la atención fue cortés?	32	3.50	82.08	20
17. ¿El personal que lo atendió se encuentra capacitado para realizar bien su trabajo?	31	3.39	85.46	20
14. ¿Puede confiar en el personal que le prestó atención en la institución?	29	3.17	88.63	20
15. ¿Se siente seguro con las gestiones realizadas por el personal de la institución?	29	3.17	91.80	20
2. ¿La institución cuenta con la infraestructura adecuada para la atención?	27	2.95	94.75	20
1. ¿La institución cuenta con equipos modernos para el servicio que ofrece?	25	2.73	97.49	20
3. ¿El personal que atiende presenta una imagen pulcra e impecable?	23	2.51	100.00	20

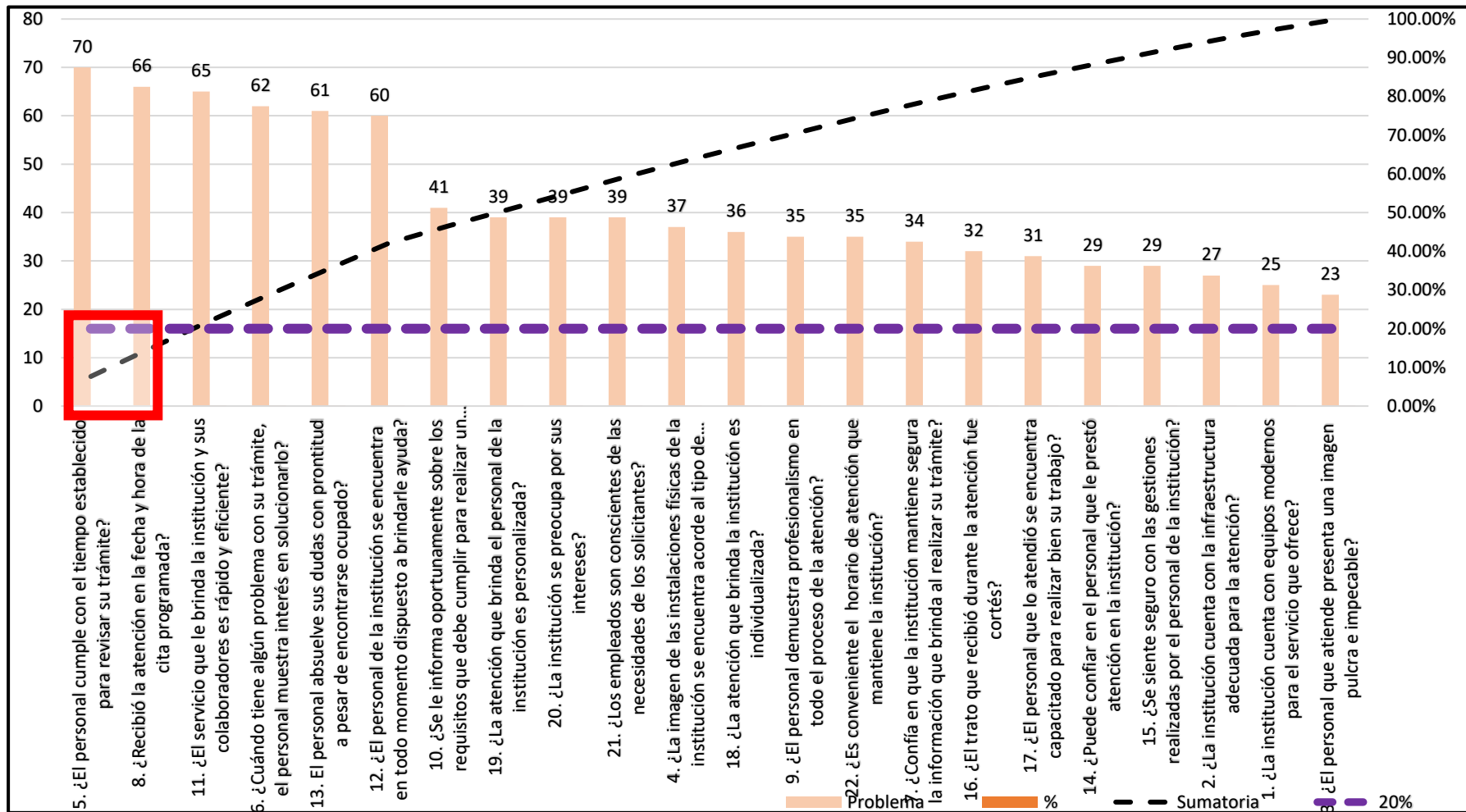


Figura 6. Pareto de la categoría calidad de servicio.

## 4.2 Descripción de resultados cualitativos

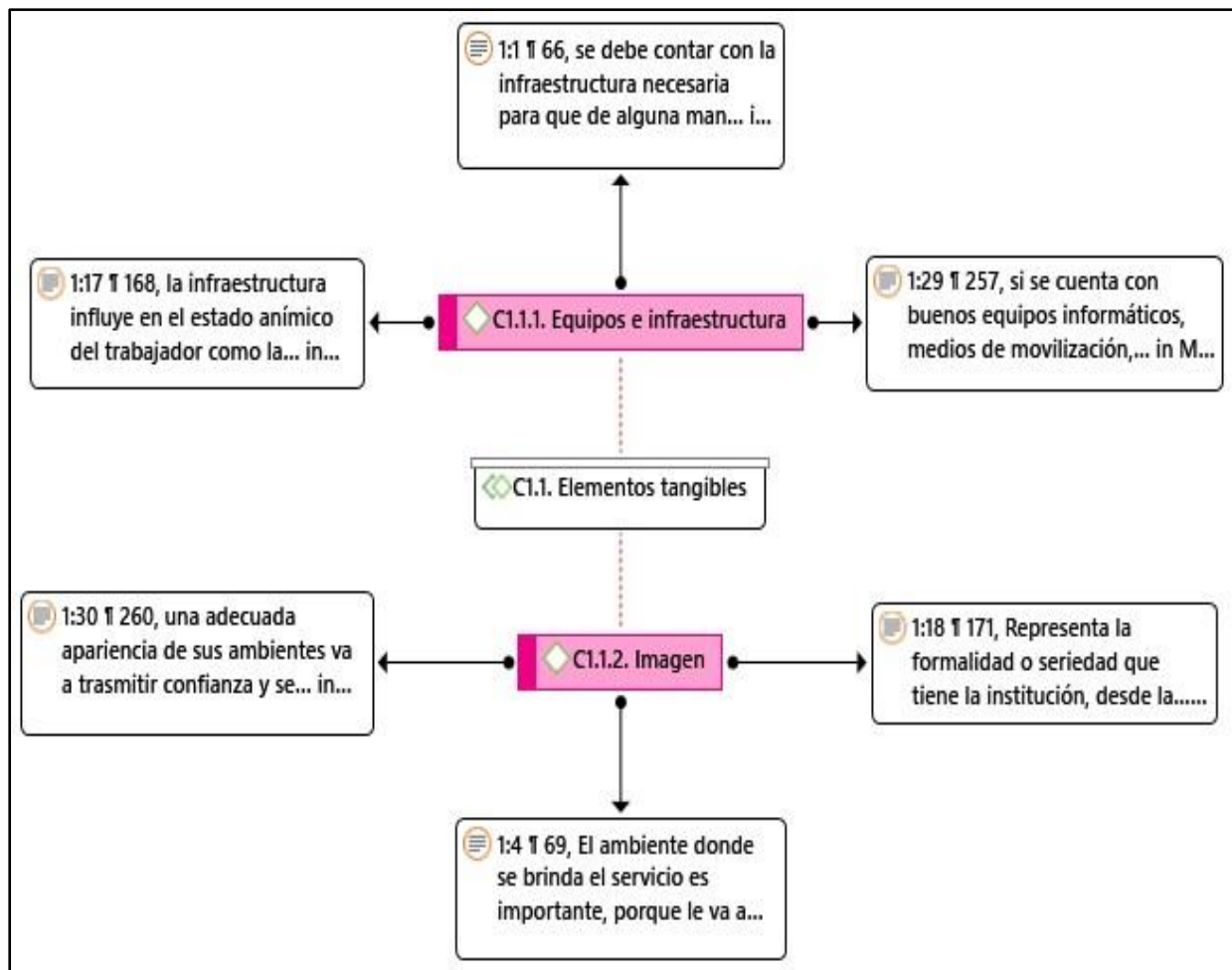


Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría elementos tangibles.

En relación a la figura 7, se muestran los elementos tangibles se apoyan en los indicadores equipos e infraestructura e imagen. Los puntos más significativos de esta subcategoría son los equipos modernos, aquí se puede mencionar que es muy importante el contar con la infraestructura adecuada para que los funcionarios puedan realizar sus labores con tranquilidad y sin inconvenientes, en esta subcategoría se puede inferir que la institución si cuenta con buenos equipos informáticos y modernos lo cual es muy importante para atender a las necesidades de los migrantes. Respecto al indicador imagen, representa la formalidad y seriedad que tiene la institución, además de transmitir confianza a los solicitantes cuando se apersonan a las instalaciones.

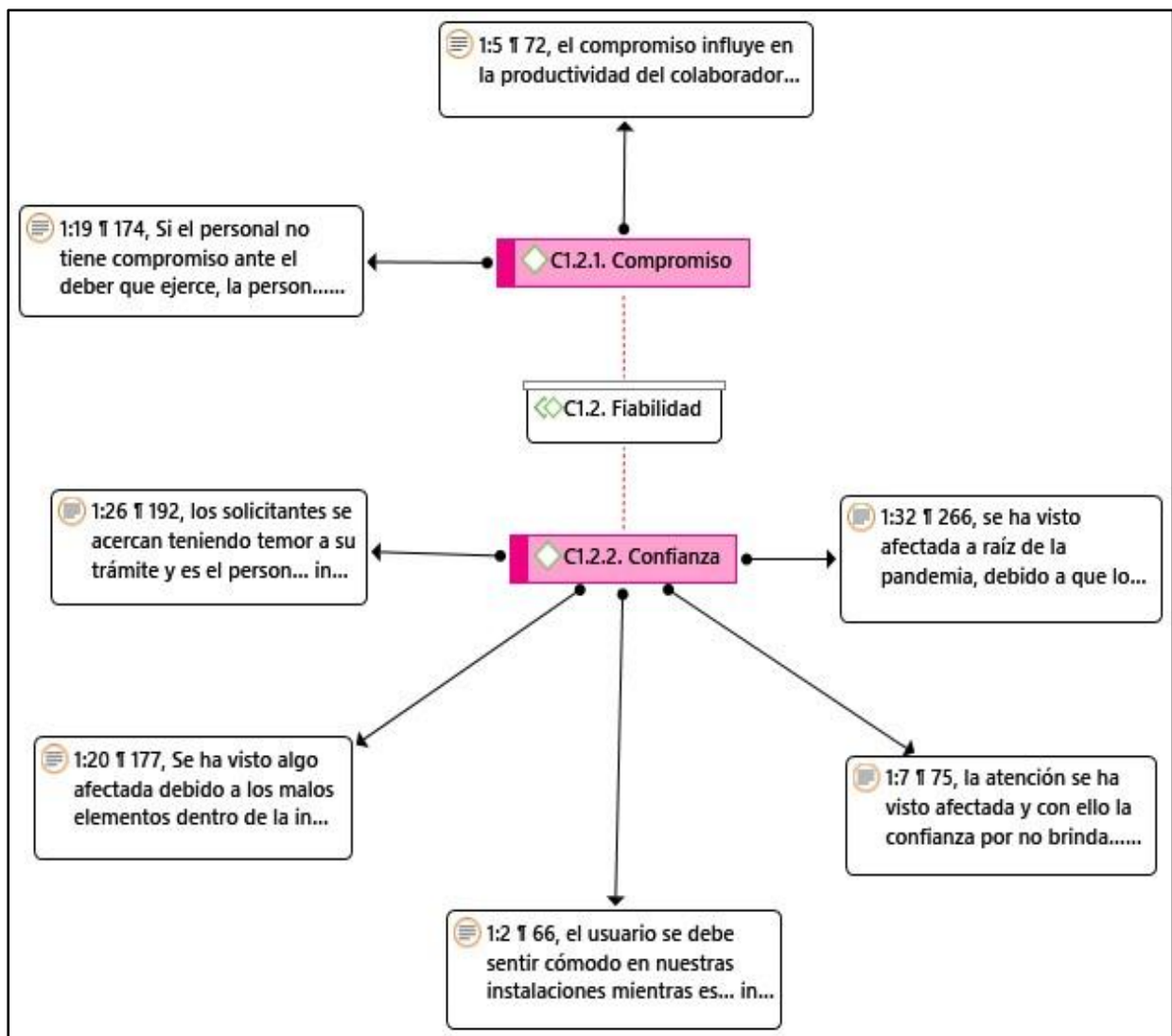


Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría fiabilidad.

Respecto a la figura 8, se detalla la fiabilidad, la cual se respalda en indicadores como son el compromiso y la confianza. Con respecto al compromiso el personal demuestra que tiene una responsabilidad en atender al solicitante en el tiempo que corresponde y esa atención finalizar con un usuario bien atendido y satisfecho. Sin embargo, si el personal no cumple, esto puede generar problemas a la institución por que el solicitante pensará que no se le está atendiendo bien e incluso puede llegar a presentar una queja. Por otro lado, la confianza se ha visto afectada estos últimos meses debido a la pandemia por el motivo de que ciertas atenciones actualmente se han paralizado por ser necesario ser atendidos de forma presencial, lo cual se puede interpretar por parte del área usuaria que no se les quiera prestar el servicio de alguna manera u otra.



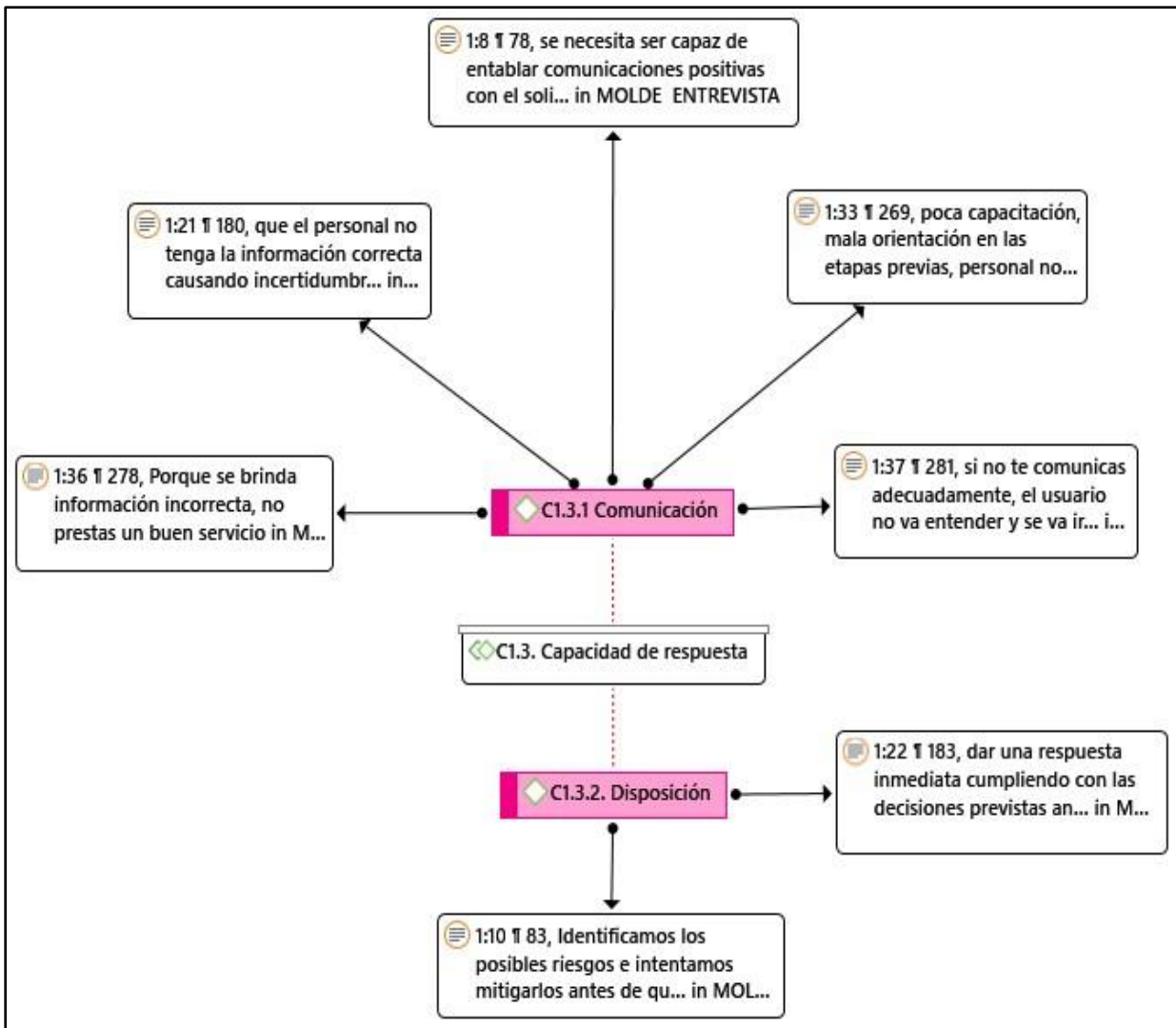


Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría capacidad de respuesta.

Referente a la figura 9, se muestra la capacidad de respuesta, la cual se respalda en indicadores como son la comunicación y la disposición. Con respecto a la comunicación, el personal es capaz de entablar comunicaciones positivas con el solicitante ya que si no se comunican adecuadamente con el usuario no va a entender y se va ir con dudas que se podrían evitar si se le pone más atención. Así mismo, en cuanto al indicador disposición, el personal cuenta con capacitaciones realizadas por parte de agencias como el Acnur que apoyan financiando cada cierto tiempo capacitaciones para que el personal se encuentre preparado para atender a los migrantes.

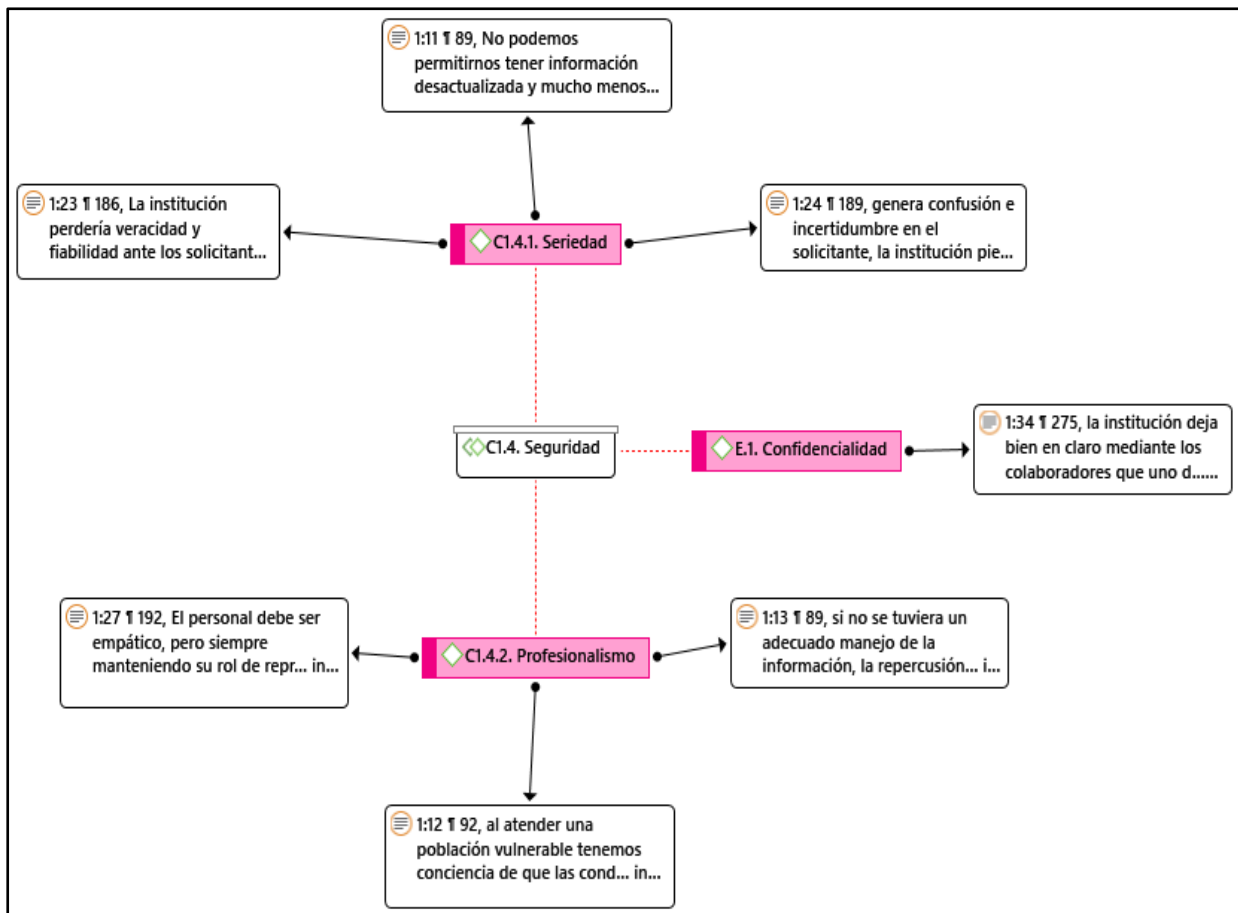


Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría seguridad y la emergente confidencialidad.

En la figura 10, se muestra la subcategoría seguridad, la cual se respalda en indicadores como la seriedad y el profesionalismo. Con respecto a la seriedad, la institución tiene identificado el personal idóneo quienes tienen por sentado cuáles son sus funciones dentro de la institución mostrando seriedad y preocupación ante las constantes interrogantes que aquejan a los solicitantes. Con respecto al profesionalismo, es muy importante para la reputación de la institución que el colaborador demuestre y realice sus labores con criterio en base a la formación obtenida.

Asimismo, en la figura 10 se encuentra el emergente detectado, el cual es la confidencialidad, en esta red se puede inferir que los trabajadores son conscientes que la confidencialidad de los casos que atienden debe ser tratados y guardados solo para la oficina y no se debe divulgar o exponer bajo ninguna circunstancia.

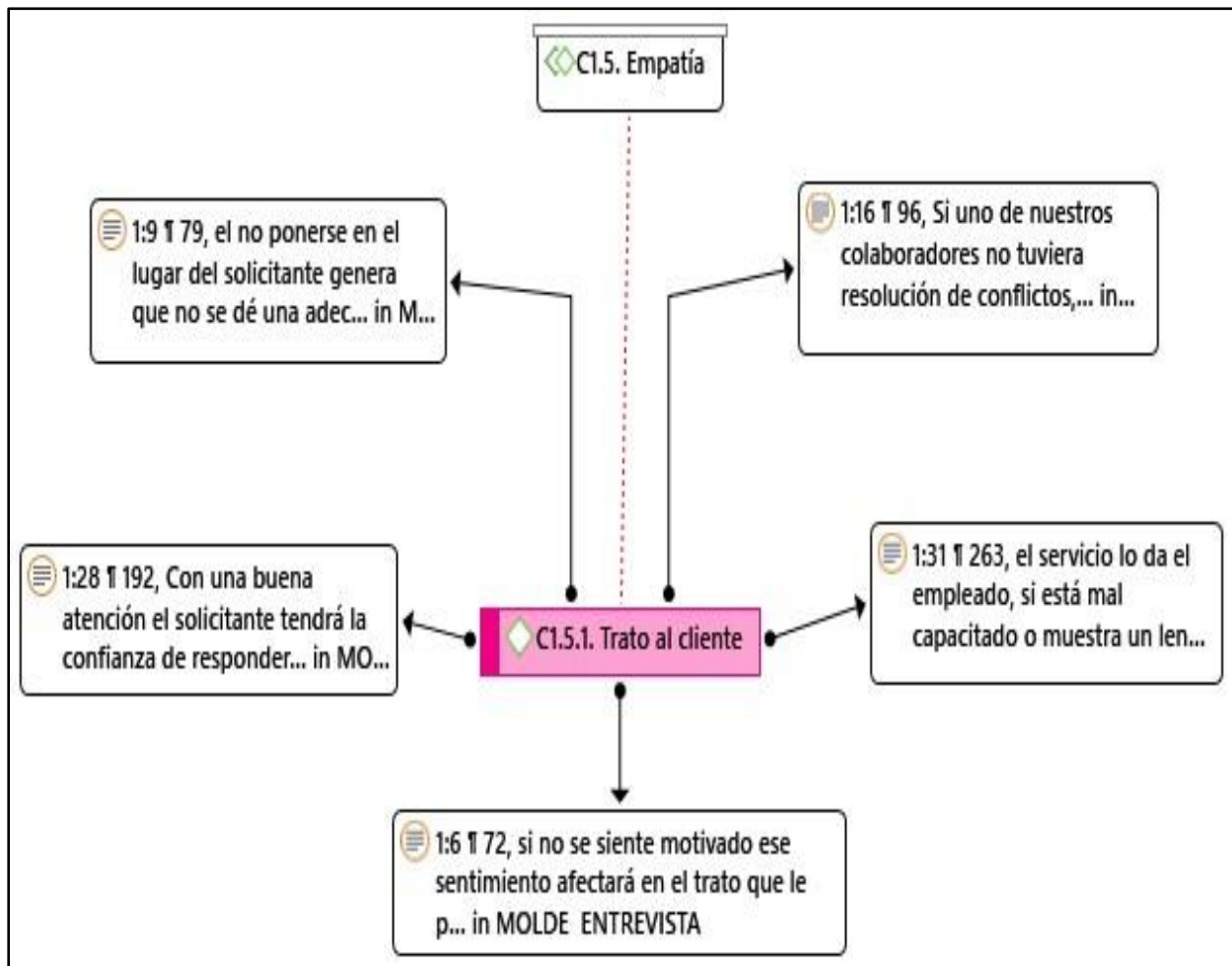


Figura 11. Análisis cualitativo de la subcategoría empatía.

La figura 11 nos muestra la subcategoría empatía, la cual se ampara en el indicador trato al cliente, teniendo en cuenta que el servicio que brinda el personal es personalizado. Para ello es sumamente importante ponerse en el lugar de un migrante tener ciertas habilidades porque se está tratando con una población que emigra de un país en las condiciones más vulnerables, tienen traumas propios de la separación de su país natal, ya que salieron no por voluntad sino por necesidad. Ello ciertamente requiere cierto tipo de acercamiento, un tacto que no genere compasión, sino que reanime y contagie un espíritu de fortaleza y comprensión. Son personas que, en mayoría, han sido víctimas de diferentes situaciones.

### 4.3 Diagnóstico

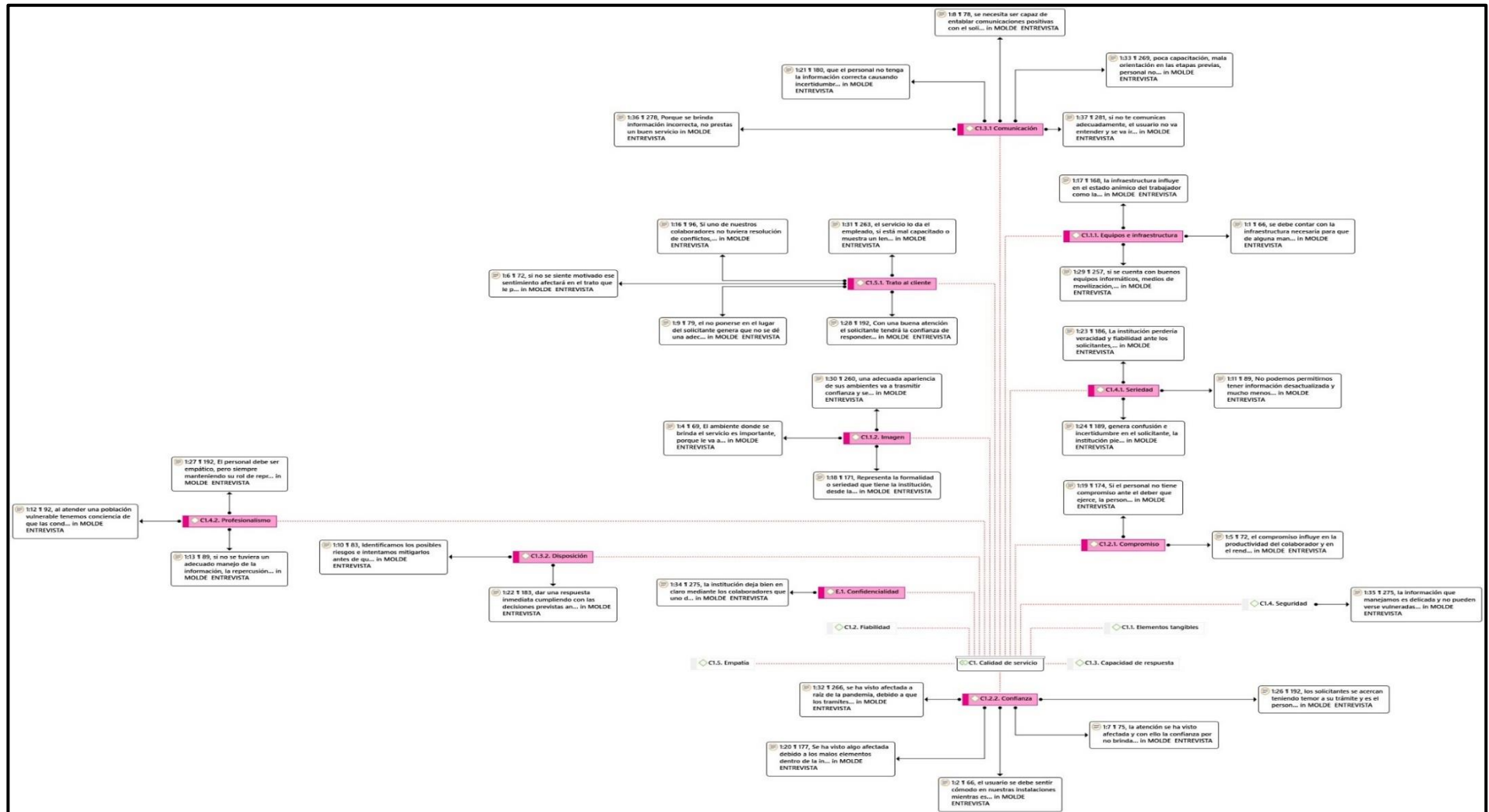


Figura 12. Análisis de la categoría calidad de servicio.

La institución comenzó sus atenciones por el año 2003 dónde la afluencia de solicitantes era inicialmente tranquila, logrando atender solamente 20 solicitudes por día, posteriormente esta situación fue cambiando desde el 2017 con el incremento de las solicitudes a más de 100 por día, esta situación indefectiblemente impactó en todos los ámbitos de la atención trayendo como consecuencia que la calidad de servicio se vea afectada de una u otra manera, es por ello que ahora se refleja una serie de dificultades que se tiene por superar para el bienestar de la institución, de los colaboradores y los usuarios externos.

Se ha identificado que existe una mala calidad de servicio en la institución con respecto a la forma que se viene dando la atención, para diagnosticar el problema se utilizó la encuesta y la entrevista, luego de trabajarlo en un excel junto con el diagrama de Pareto el cual indicó en detalle qué indicadores se iban a analizar para la mejora de la calidad. Para tener un amplio panorama de cómo se están presentando los problemas en la institución se ha empleado el programa Atlas.Ti 9 de manera que se tenga claramente identificado lo que está aconteciendo en realidad en la empresa. También se realizó encuestas a 100 solicitantes, la cual se realizó a través de un formulario online de manera virtual.

En la subcategoría de elementos tangibles se obtuvo como resultado que un 46% de los encuestados manifiesta que los equipos utilizados para atención en la institución en efecto son modernos y que son de gran ayuda para brindar atención de calidad. La institución cuenta con la infraestructura suficiente para que los funcionarios puedan trabajar de manera fácil y cómoda, poseen buenos equipos informático lo cual es muy importante para satisfacer las necesidades de los inmigrantes. En cuanto al indicador de imagen, transmite confianza a los solicitantes cuando se presentan en las instalaciones, también representa la formalidad y seriedad para la institución.

De igual manera se analiza la fiabilidad, el cual se observa como resultado un alarmante 55% de solicitantes que manifiesta que el personal no está cumpliendo con el tiempo establecido para atender a su trámite y que éste sea revisado y atendido. Respecto al compromiso, el personal manifestó que tiene la responsabilidad de acompañar al solicitante en el momento oportuno y enfocarse en un usuario bien cuidado y satisfecho. Sin embargo, si los empleados no cumplen con las regulaciones, puede causar problemas

a la organización, porque los solicitantes pueden pensar que sus servicios no son buenos e incluso pueden presentar quejas. Por otro lado, la confianza de las personas se ha visto afectada por la pandemia en los últimos meses debido a que no se están realizando algunos trámites que por el Covid-19 se encuentran actualmente paralizados.

En cuanto a la capacidad de respuesta un 41% de los encuestados manifiesta que está en desacuerdo con que el servicio que la institución le ofrece es rápido y que el personal no absuelve las dudas que puedan tener, lo que origina tener a un solicitante desorientado. En cuanto a la comunicación, el personal puede establecer una comunicación positiva con el solicitante, si la comunicación entre solicitante y colaborador no es correcta, el solicitante no entenderá y tendrá preguntas no resueltas, que se pueden evitar si se les presta más atención. De manera similar, con respecto a la disposición, el personal ha recibido capacitación de agencias internacionales como el ACNUR, que programan capacitaciones cada cierto tiempo para tener un personal más preparado y concientizado ante las necesidades de los migrantes.

Continuando con la seguridad el 51% de los encuestados se siente seguro con la información que le brinda a la institución y con los trámites que realiza. Así mismo, señalan que pueden confiar en el personal que lo atendió al evidenciar que se encuentran profesionalmente capacitados para atenderlos. La institución ha determinado a las personas ideales para el puesto, quiénes tienen claro cuál es su rol en el puesto asignado, mostrando seriedad y disposición ante las continuas interrogantes que presentan los solicitantes. Por ello, es muy importante que los colaboradores demuestren y realicen su trabajo de acuerdo con los estándares de formación obtenidos en la institución para una buena reputación de la misma.

Siguiendo con el análisis de las subcategorías en la empatía se obtuvo como resultado que un alto porcentaje de 37% de los encuestados manifestó que la atención que le brindó el personal de la institución fue personalizada. Para la institución el que el personal demuestre empatía con las personas que está atendiendo es muy importante para todos, ponerse en el lugar de un migrante que tiene una carga y problemas detrás, en muchos casos son personas vulnerables, es por ello que son atendidos por profesionales con determinadas habilidades.

En la triangulación cuantitativo y cualitativo de los datos, es importante diagnosticar el tiempo que se tiene establecido para cada trámite, debido a que un 55% de los encuestados señalan que no se cumple en atender sus trámites en un tiempo establecido lo que indudablemente genera malestar y desprestigio frente a otras instituciones de otros países; otro 17% señala estar muy de acuerdo en que se cumple con la atención en el tiempo programado. Estos resultados refuerzan que las dificultades han ido en aumento a lo largo de todos estos años.

Asimismo, otro punto crítico considerable en la categoría fiabilidad es que, el solicitante no recibió atención en la fecha y hora de la cita programada. Las encuestas realizadas señalan que los solicitantes en un 47% y 19% manifiestan estar muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente cuando se les pregunta si fueron atendidos en la fecha y hora pactada. Por consiguiente, se requiere trabajar en los tiempos que se deben atender a los solicitantes ya que se desea que la calidad de la atención en la institución sea una atención que le brinde a los solicitantes satisfacción y hablar bien del Perú como un país que los recibió y asistió adecuadamente en un momento de necesidad.

#### **4.4 Propuesta**

##### **4.4.1 Priorización de los problemas**

Tras la evaluación realizada a las encuestas que han sido aplicadas a los solicitantes y las entrevistas realizadas a los colaboradores de la institución, se logró identificar los siguientes problemas:

Problema 01. Falta de una adecuada calidad de servicio.

Problema 02. Falta una adecuada gestión del tiempo.

Problema 03. Falta de motivación en los colaboradores.

##### **4.4.2 Consolidación del problema**

El proceso de atención en la institución está comprendido en etapas, las cuales actualmente están presentando deficiencias, por no tener un sistema de medición de la calidad de servicio, el cual nos permita conocer cómo está la calidad del servicio en cada etapa de la atención luego de que el solicitante ha sido atendido para conocer realmente

en qué etapa del proceso de atención se necesita tomar medidas correctivas. Mantener al solicitante atendido de manera adecuada sin vulnerar sus derechos a la atención y emisión del carné de solicitante dependerá de que los colaboradores asuman este papel de brindar una atención esmerada en la calidad.

#### **4.4.3 Fundamentos de la propuesta**

La institución en estudio requiere mejorar la calidad de servicio en todo el proceso de atención lo cual le permita al solicitante recibir un servicio óptimo que finalice con la entrega del producto final que es el carné.

Una de las teorías que se consideran a aplicar para este estudio es la teoría de La Trilogía de Juran, que vela por incrementar la calidad actuando a través del sistema y se centra en tres procedimientos fundamentales denominados la trilogía de la calidad: lo cual comprende a la planificación de la calidad, control de calidad y mejoramiento de la calidad. además, resalta que las dificultades de la calidad es responsabilidad de una deficiente administración, por ese motivo, toda planificación de calidad tiene que incorporar: enseñanza constante de liderazgo, mejora continua, capacitaciones permanentes. Adicionalmente, plantea diez fases con la intención de aumentar la calidad: Crear conciencia de la necesidad de mejorar: Desarrollar concientización de la exigencia de mejorar, determinar objetivos de desarrollo, prepararse para concretar los objetivos planteados, proporcionar capacitaciones, incorporar proyectos destinados a la solución de problemas, producir registros de mejoramientos, ofrecer reconocimientos, hacer público los triunfos obtenidos, sostener una modalidad operativa de medida de triunfos, no cesar la satisfacción por la superación a pesar de que en lo absoluto todo esté yendo excelente.

Por otro lado, la teoría Neoclásica que se enfoca en reducir la mano de obra y la automatización de los procesos para la mejora de la eficiencia organizacional. Su afirmación principal es planear, controlar, orientar y dirigir a un grupo de personas para completar un trabajo con la menor cantidad de recursos posibles. Se basa en los siguientes principios: División del trabajo, sostiene que el objetivo de una institución es producir bienes o servicio. Para que la producción sea eficiente se debe apoyar en esta división de trabajo dónde se va a descomponer algo complejo en pequeñas tareas. Especialización, viene de la consecuencia de división de trabajo, es decir, cada cargo tiene tareas y funciones particulares además de ser especializadas. Jerarquía, Toda institución cuenta



con jerarquía por rangos y niveles de autoridad y a medida que aumenta de rango jerárquico, aumenta la autoridad del administrador. Amplitud administrativa, se basa en la cantidad de colaboradores que el Administrador está en facultad de monitorear.

Así mismo, la teoría del Reforzamiento de Frederick B. Skinner, sostiene que todos los seres humanos actuamos y reaccionamos en base a los estímulos que recibimos del mundo externo, por lo que la conducta es impulsada con intención de continuar actuando de acuerdo a las consecuencias que el incentivo implique si es que el estímulo es positivo se tiende a repetir o si es negativo exterminar permanentemente esa actitud. El refuerzo es la palabra que usa Skinner para referirse al impacto del estímulo positivo o negativo para erradicar o reforzar ciertos modelos de actitudes. El refuerzo positivo: reconocer su esfuerzo con premios, palabras de aliento, motivadoras.

#### **4.4.4 Categoría solución**

Para la realización de este estudio se determinó la mejora en el sistema de la calidad del servicio como la categoría solución, ya que una mala calidad de servicio genera una mala reputación para la institución y un solicitante insatisfecho puede replicar la insatisfacción con los otros solicitantes. La calidad del servicio se refiere al grado de diferencia o discrepancia entre las expectativas, los deseos y las percepciones del cliente, basadas en la autenticidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al., 1993).

**Objetivo 1:** Conocer el nivel de la calidad del servicio.

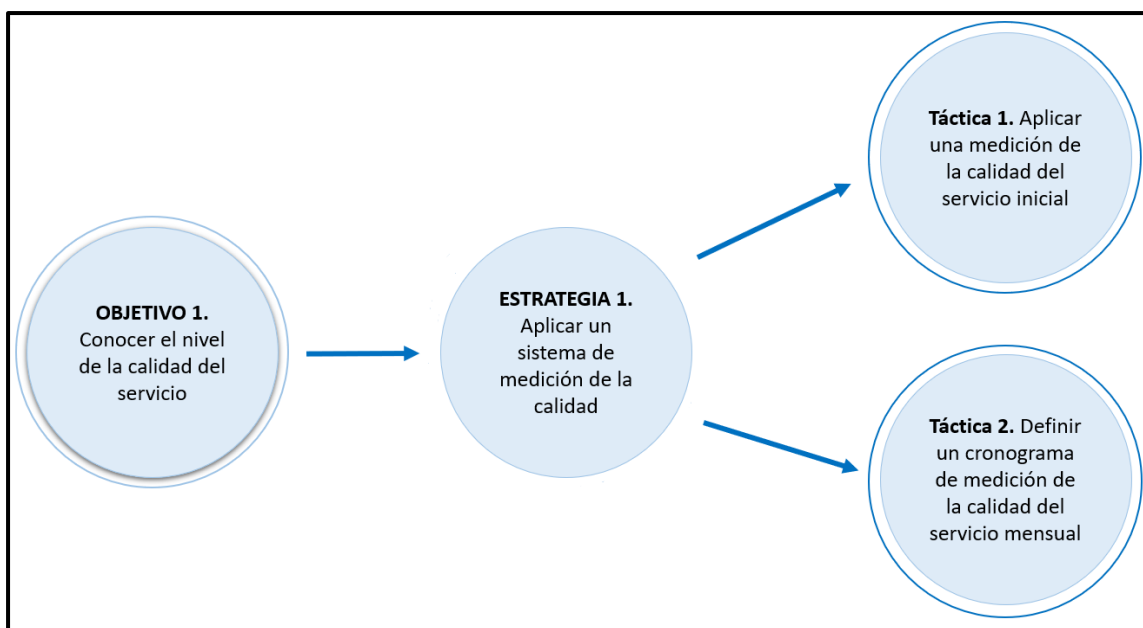


Figura 13. Direccionalidad – Objetivo 1

Fuente: Elaboración propia

El objetivo se ha propuesto en motivo al problema de la falta de una adecuada calidad de servicio, en este sentido, se ha establecido como estrategia Aplicar un sistema de medición de la calidad de servicio. Por consiguiente, se han identificado dos tácticas, la primera es Aplicar una medición de la calidad de servicio inicial y la segunda Definir un cronograma de medición de la calidad del servicio mensual; para cada una de ellos se han definido los KPI Total Solicitantes satisfechos / total de solicitantes encuestados, a continuación, la descripción de las actividades que permitirán cumplir el objetivo; se definirá la encuesta de seis preguntas llamada “Encuesta sobre calidad de servicio” la cual se aplicará para medir la calidad de servicio de atención al solicitante en cada etapa de los procesos de atención, seguido se aplicará la encuesta a todos los solicitantes que terminen la atención en las siguientes etapa 1, etapa 2, etapa 3, etapa 4 y etapa 5, seguidamente se realizarán la tabulación y análisis de los resultados obtenidos.

Por otro lado, se elaborará un cronograma para la medición de la calidad del servicio mensual, es decir las fechas en que se aplicarán las encuestas, las fechas en dónde se realizará el análisis y revisión de la encuesta, las conclusiones de los resultados y en la última semana se realizarán los correctivos de la mejora, este cronograma está establecido para un control anual.

Duración de las actividades: 28 días

Responsables: Administrador, Coordinador

Presupuesto de inversión				
N° de Act.	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Recursos propios	1	0.00	0.00
2	Recursos propios	1	0.00	0.00
3	Recursos propios	1	0.00	0.00
4	Recursos propios	1	0.00	0.00
5	Recursos propios	1	0.00	0.00
Total inversión				S/0.00

Cuadro 1. Presupuesto – Objetivo 1

Fuente: Elaboración propia

**Objetivo 2:** Lograr que el tiempo de atención sea óptimo.

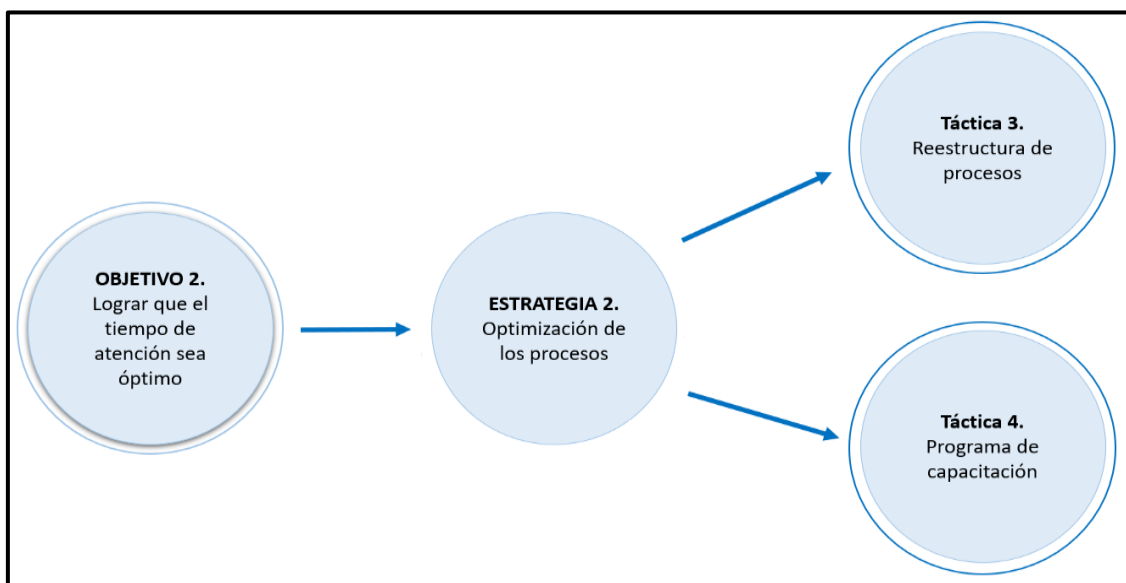


Figura 14. Direccionalidad – Objetivo 2

Fuente: Elaboración propia

El objetivo se ha formulado en razón a la falta de una adecuada gestión del tiempo, en ese sentido, se ha establecido como estrategia la optimización de los procesos, para lo cual, se han determinado dos tácticas, la primera es reestructurar los procesos de atención y la segunda es elaborar un programa de capacitación, para cada una de ellas se han definido los KPI satisfacción en atención Admisión, satisfacción en atención Validación, satisfacción en atención Imágenes, satisfacción en atención Impresión de carné,

satisfacción en atención Impresión de carné, a continuación se detallará cada una de las actividades que garantizarán cumplir el objetivo.

Primero se definirá el proceso actual, para ello se ha realizado un flujograma de procesos de como se viene llevando la atención actualmente cada una definida con el tiempo que demora en cada proceso, luego se definirá un nuevo flujograma de atención dónde se propone fusionar el área de imágenes con el área de impresión y entrega de carnés, dónde las mismas personas que toman las imágenes realizarán la impresión del carné y asimismo la entrega de éste, y del personal de impresión se asignará al área de imágenes para que realice la toma y edición de fotos tamaño carné, por otro lado, se realizará una breve inducción al personal para realizar la aplicación del nuevo proceso de atención y finalmente, se realizará una evaluación de cómo está funcionando este nuevo proceso, se elaborará un manual para la atención del solicitante, que será dirigido a todo el personal administrativo, dicho manual contendrá información específica netamente laboral, las etapas del proceso de atención y algunos conceptos de habilidades blandas que debe manejar el equipo de atención; seguido, se elaborará un programa de capacitación y se realizará la evaluación acerca del manual para asegurarnos de que el personal ponga en práctica lo señalado.

Duración de las actividades: 91 días

Responsables: Secretario Ejecutivo, Administrador y Coordinadores.

<b>Presupuesto de inversión</b>				
<b>N° de Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
6	Recursos propios	1	0.00	0.00
7	Recursos propios	1	0.00	0.00
8	Recursos propios	1	0.00	0.00
9	Recursos propios	1	0.00	0.00
10	Recursos propios	1	0.00	0.00
11	Capacitación	1	2628.00	2628.00
12	Recursos propios	1	0.00	0.00
<b>Total inversión</b>				<b>S/ 2628.00</b>

Cuadro 2. *Presupuesto – Objetivo 2*

Fuente: Elaboración propia

**Objetivo 3:** Mejorar el desempeño de los colaboradores.

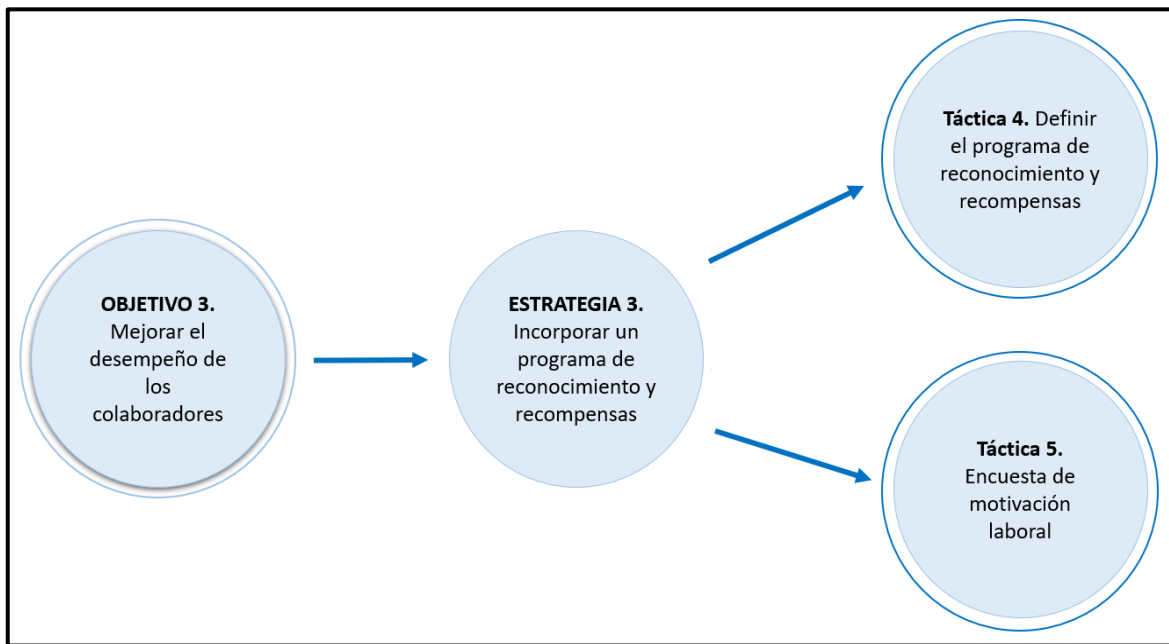


Figura 15. Direccionalidad – Objetivo 3

Fuente: Elaboración propia

El objetivo se ha diseñado en base al problema de falta de motivación en los colaboradores, para lo cual se ha determinado como estrategia incorporar un programa de reconocimientos y recompensas. Por ese motivo, se ha precisado de dos tácticas, la primera es definir el programa de reconocimientos y recompensas y el segundo es una encuesta de motivación laboral. A continuación, la descripción de cada una de las actividades, se establecerán las metas por etapas en cada área, con la finalidad de que los colaboradores tengan identificados las metas que deben cumplir, por otro lado, se definirá un programa de recompensas y reconocimientos, seguidamente, se realizará un cuestionario de motivación laboral que se le va a realizar a los colaboradores y finalmente, se medirán los resultados en general para conocer cómo está la motivación del personal; para el seguimiento de la propuesta se realizarán las premiaciones trimestralmente para la evaluación, de las cuales se tomarán medidas correctivas.

Duración de las actividades: 41 días

Responsables: Secretario Ejecutivo, Administrador y Coordinadores.

<b>Presupuesto de inversión</b>				
<b>N° de Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
13	Recursos propios	1	0.00	0.00
14	Programa de reconocimiento y recompensas	6	460.00	2760.00
15	Recursos propios	1	0.00	0.00
16	Recursos propios	1	0.00	0.00
Total inversión				S/ 2,760.00

Cuadro 3. *Presupuesto – Objetivo 3*

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Tabla 9

*Matriz de direccionalidad de la propuesta*

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>KPI</b>
Objetivo 1. Conocer el nivel de la calidad del servicio.	Estrategia 1. Aplicar un sistema de medición de la calidad de servicio.	Táctica 1. Aplicar una medición de la calidad de servicio inicial  Táctica 2. Definir un cronograma de medición de la calidad del servicio mensual.	KPI 1. Total, Solicitantes satisfechos/total de solicitantes encuestados.  KPI 2. Cantidad Solicitantes satisfechos.
Objetivo 2. Lograr que el tiempo de atención sea óptimo.	Estrategia 2. Optimización de procesos.	Táctica 3. de Reestructura procesos  Táctica 4. Programa de capacitación	KPI 3. Identificación de cada proceso.  KPI 4. Cantidad de colaboradores capacitados efectivamente
Objetivo 3. Mejorar el desempeño de los colaboradores.	Estrategia 3. Incorporar programa de reconocimiento recompensa.	Táctica 5. Definir el un programa de reconocimiento y recompensa.	KPI 5. Objetivos cumplidos.

#### 4.4.6 Actividades y cronograma

Tabla 10

Matriz de tácticas, actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia	
A1 Definir la encuesta	4/01/2021	15	19/01/2021	a. Administrador b. Coordinador	0	<b>Evidencia 1.</b> Elaborar encuesta y aplicarla para tener referencia inicial.  <b>Evidencia 2.</b> Cronograma de medición de la calidad del servicio.	6/01 26/01 15/02 7/03 27/03 16/04 6/05 26/05
A2 Aplicación de la encuesta.	19/01/2021	7	26/01/2021	a. Administrador b. Coordinador	0		A1 Definir la encuesta
A3 Analisis de los resultados.	26/01/2021	2	28/01/2021	a. Administrador b. Coordinador	0		A2 Aplicación de la encuesta.
A4 Elaborar un cronograma para medición de la calidad del servicio mensual.	28/01/2021	2	30/01/2021	a. Administrador b. Coordinador	0		A3 Analisis de los resultados.
A5 Análisis de los resultados y correctivos.	30/01/2021	2	1/02/2021	a. Administrador b. Coordinador c. Secretario Ejecutivo	0		A4 Elaborar un cronograma para medición de la calidad del servicio mensual.
A6 Definir el proceso actual.	1/02/2021	2	3/02/2021	a. Administrador b. Coordinador	0	<b>Evidencia 3.</b> Flujograma de procesos actual y nuevo flujograma de atención. <b>Evidencia 4.</b> Elaborar un manual para la atención al solicitante de refugio. <b>Evidencia 5 .</b> Programa de capacitación.	A5 Análisis de los resultados y correctivos.
A7 Definir nuevo proceso de atención.	3/02/2021	7	10/02/2021	a. Administrador b. Coordinador c. Secretario Ejecutivo	0		A6 Definir el proceso actual.
A8 Aplicar nuevos procesos de atención.	10/02/2021	15	25/02/2021	a. Administrador b. Coordinador	0		A7 Definir nuevo proceso de atención.
A9 Evaluación de proceso.	25/02/2021	30	27/03/2021	a. Administrador b. Coordinador c. Secretario Ejecutivo	0		A8 Aplicar nuevos procesos de atención.
A10 Elaborar un manual para la atención de solicitantes de refugio.	27/03/2021	5	1/04/2021	a. Administrador b. Coordinador	0		A9 Evaluación de proceso.
A11 Elaborar un programa de capacitación.	1/04/2021	2	3/04/2021	a. Administrador b. Coordinador	2628	<b>Evidencia 6.</b> Programa de reconocimientos y recompensas. <b>Evidencia 7:</b> Cuestionario de motivación.	A10 Elaborar un manual para la atención de solicitantes de refugio.
A12 Evaluación del programa de capacitación.	3/04/2021	30	3/05/2021	a. Administrador b. Coordinador	0		A11 Elaborar un programa de capacitación.
A13 Establecer las metas por etapas a lograr para la institución.	3/05/2021	5	8/05/2021	a. Administrador b. Coordinador c. Secretario Ejecutivo	0		A12 Evaluación del programa de capacitación.
A14 Definir los reconocimientos y recompensas	8/05/2021	5	13/05/2021	a. Administrador b. Coordinador	2760		A13 Establecer las metas por etapas a lograr para la institución.
A15 Realizar un cuestionario de motivación laboral.	13/05/2021	30	12/06/2021	a. Administrador b. Coordinador	0		A14 Definir los reconocimientos y recompensas
A16 Medir los resultados	12/06/2021	1	13/06/2021	a. Administrador b. Coordinador c. Secretario Ejecutivo	0	A15 Realizar un cuestionario de motivación laboral.	A16 Medir los resultados



## 4.5 Discusión de resultados

Para el desarrollo de la presente investigación titulada “Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, Lima, 2020”, se realizó el estudio cuantitativo y cualitativo de la información obtenida a través del cual se evidenció tres problemas sobresalientes, los cuales son: falta de una adecuada calidad de servicio, falta de una adecuada gestión del tiempo y falta de motivación en los colaboradores, los cuales son componentes importantes para la calidad del servicio, estos elementos que no están siendo realizados apropiadamente repercuten en la calidad de servicio, que es satisfacer las necesidades que tiene el solicitante respecto al servicio recibido, el solicitante debe quedar satisfecho con el servicio que se le brindó y los colaboradores sentirse orgullosos por contribuir en el incremento de la calidad de servicio, es por ello que la propuesta se enfocó en las dos subcategorías: fiabilidad y capacidad de respuesta.

Como primer problema, se estableció la falta de una adecuada calidad de servicio, asociado con la subcategoría capacidad de respuesta, para lo cual se determinó que no existe una adecuada atención por parte de los colaboradores ya que no están cumpliendo con atenderlos correctamente, el personal no se encuentra dispuesto a brindar ayuda a los solicitantes y no absuelven las dudas que ellos puedan tener. No existe por parte de la institución un sistema de medición de la calidad de servicio, para aplicar luego de que el solicitante ya ha sido atendido para verificar la calidad de atención, es un factor importante conocer cuál es la calidad de servicio que tuvo el solicitante en el instante.

Con respecto a la sub categoría capacidad de respuesta, los encuestados señalan en un 70% estar en desacuerdo que el servicio que ofrece la institución sea rápido y eficiente, dejando evidencia que los solicitantes no están contentos con el servicio que se les brinda y no están dispuestos a esperar más del tiempo necesario para ser atendidos. Por otro lado, los colaboradores no se están esmerando por brindar un buen servicio y atender en un tiempo establecido. Otro 60% de los encuestados señala que el personal no se encuentra en todo momento dispuesto a brindarles ayuda y tampoco absuelve sus dudas a pesar de no encontrarse ocupados. Lo mencionado coincide con Solis (2017) quien señaló que, hoy en día los usuarios son cada vez más exigentes y no quieren esperar demasiado, por lo que las instituciones deben adaptarse a los requerimientos del cliente.

En cuanto a los resultados de la entrevista realizada, manifestaron que, si no hay una adecuada comunicación entre el colaborador y el solicitante, el colaborador no va a entender lo que el usuario realmente necesita y no podrá brindarle solución a su problema o informarle sobre un tema en específico, lo que finalmente generará que el solicitante se vaya con dudas no resueltas y genere desorientación e incomodidad por parte del solicitante. Por otro lado, el personal debe tener disposición para atender oportunamente. Esto coincide con lo que manifiesta Guillermo (2018) quien señaló que los colaboradores que prestan el servicio deben ser oportunos y puntuales a la hora de prestar el servicio. Otro factor que se halló y coincide con la investigación de Vargas (2019) es que todos los usuarios desean recibir atención de calidad ya sea en la compra de bienes o un servicio, solucionar los problemas del momento y siempre cumplir con las promesas y garantías necesarias para la tranquilidad del solicitante.

En relación al segundo problema, se determinó falta de una adecuada gestión del tiempo, referente a la categoría fiabilidad, debido a que en la institución no se está optimizando el tiempo en cada proceso de atención, por ese motivo se propuso realizar un flujograma del proceso de atención con las etapas identificadas y los tiempos que se toma en cada etapa, así como también, la elaboración de un manual para la atención del solicitante, para la cual los colaboradores podrán revisar el manual definiciones y conceptos, lo cual describe además de manera detallada las etapas de atención

Con respecto a la subcategoría de fiabilidad, el 70% de los encuestados señaló que el personal no cumple con el tiempo establecido para revisar su trámite y el 66% indicó que no recibió atención en la fecha programada, esto se complementa con lo señalado por Chiluisa (2015) quien manifestó que se debe identificar los problemas, luego reducir errores y buscar soluciones para evitar riesgos que pueden perjudicar la atención.

Por su parte, la fiabilidad según los resultados cualitativos menciona que, si no se cumple con el compromiso y la confianza por parte del personal de atender con responsabilidad en el tiempo que corresponde, esto puede generar problemas a la institución e incluso pueden llegar a presentar una queja. Por último, tenemos la falta de motivación a los colaboradores referente a la categoría fiabilidad, debido a que en la institución no se cuenta con un programa de incentivos, tampoco cuentan con metas

establecidas y no se da ningún tipo de reconocimiento por algún logro por parte del colaborador.

En relación a la subcategoría fiabilidad, un 62% de los encuestados manifestó que, el personal no muestra interés en solucionar los problemas cuando el solicitante presenta algún inconveniente con su trámite. Esto complementa con lo que afirmó López (2018) en su investigación, dónde mencionó que los clientes no están conformes con la atención que reciben por parte de los colaboradores y esto ocurre cuando no se tiene al personal motivado y capacitado, lo que representa que al no haber motivación la prestación del servicio que brinda no es rápida y oportuna.

Tras la triangulación de los resultados, se diagnosticó el problema y se realizó una propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, el cual va a mejorar el nivel de calidad de servicio que se brinda. Por ello se aplicará tres propuestas que aportará a mejorar los problemas que se han evidenciado. Finalmente, la presente investigación aporta con este estudio porque ha generado una mejora abordando la problemática desde el enfoque mixto y dichos resultados aportan a la mejora de la calidad de servicio. Para ello, se aplicará un sistema de medición de la calidad de servicio, el cual ayudará a conocer cuál es el nivel de calidad de los solicitantes luego de cada atención recibida, ayudará porque la institución no cuenta con un sistema de medición de la satisfacción al solicitante. Asimismo, se optimizarán los procesos de atención de manera que se establezcan los tiempos para cada etapa de atención y se logren cumplir estos tiempos, Así como también, se incorporará un programa de reconocimientos y recompensas el cual permita elevar el nivel de motivación de los colaboradores.

# CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1 Conclusiones

- Primera** : Luego de realizar la presente investigación se propone un plan de mejora y estrategias para optimizar la calidad de servicio, con la intención de incrementar el nivel de satisfacción de la atención brindada a los solicitantes, mediante un sistema de medición de la calidad de servicio, el cual ayudará a conocer cuál es el nivel de calidad de los solicitantes luego de cada atención recibida.
- Segunda** : Se analizó la calidad de atención en una institución pública, se identificó el siguiente problema en la calidad de servicio, en el cual fue posible conocer las deficiencias en el servicio en cada etapa del proceso de atención, dando como resultado una inadecuada calidad de servicio. Este estudio se realizó con el objetivo de identificar soluciones pertinentes que permitan remediar la situación por la cual se está atravesando.
- Tercera** : Se determinaron los elementos de mayor incidencia en la calidad de servicio, los cuales son la falta de una adecuada calidad de servicio, falta de una adecuada gestión del tiempo y la falta de motivación en los colaboradores. incorporará un programa de reconocimientos y recompensas el cual permita elevar el nivel de motivación de los colaboradores.

## 5.2 Recomendaciones

- Primera** : A partir de los resultados logrados se recomienda aplicar la propuesta de un sistema de medición de la calidad de servicio con los requerimientos propuestos para mejorar la calidad de servicio, a través de encuestas iniciales y de un análisis se conocerá en qué áreas se necesitan aplicar medidas correctivas y tomar decisiones.
- Segunda** : Se sugiere a la institución tomar medidas correctivas para resolver el problema que se ha identificado con el fin de enfrentarlo de manera inmediata, logrando así que los colaboradores se involucren y se comprometan en estos nuevos cambios que se van a realizar, porque todo lo que se propone con una adecuada administración se puede lograr buenos resultados.
- Tercera** : Se recomienda ejecutar evaluaciones a las causas de mayor incidencia en la calidad de servicio para así tener mapeados qué cambios o mejoras se deben aplicar en un proceso de atención, y con el propósito de que la institución se adapte a los nuevos cambios innovadores, logrando así tener buenos resultados cada vez más eficientes y sobre todo brindando una buena calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- Alvarado, M., & Flores, E. (2019). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja Trujillo. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Angulo, E. (2011). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso. México.
- Apaza, R., Sandival, G., & Runzer, F. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. *Horizonte Médico*, 18(4), 50-53. doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07>
- Arroyo, F., & Buenaño, C. (2017). Calidad en el servicio: oportunidad para el sector automotor en el Ecuador. *Innova Research Journal*, 2(9), 42-45. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n9.2017.268>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3era ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Caicay, T. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima. Perú.
- Cántaro, R. (2019). Propuesta de mejora de la calidad de servicio para incrementar la satisfacción del estudiante en una universidad privada, Lima-2019. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3381>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Ecuador.
- Carmen, K., & Masias, R. (2017). Factores relevantes en las teorías de la administración. Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3239>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiluisa, J. (2015). Determinar si la calidad del servicio influyen en la satisfacción de los clientes de la empresa Yambo Tours C.A. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/10085>
- Clavijo, A. (2016). Propuesta para optimizar la Calidad del Servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76. Colombia. Obtenido de [repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/1100](http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/1100)
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 288-295. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Del Carpio, G., & Marín, D. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción de clientes masculinos, en los servicios de barbería. Lima. doi:10.19083/tesis/625484

- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación.
- Flores, J. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya s.a. - 2018*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/711>
- García, P. (2017). *Optimización de procesos para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente en el Complejo Comercial Unicachi S.A, Lima 2017*. Perú.
- Guillermo, F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*.
- Hernández, J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. 457-470.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas.
- Izaguirre, M. (2017). *Calidad percibida del destino Perú y del servicio en agencias de viaje, hoteles y restaurantes*. *Turismo y Patrimonio*(7), 93-106. doi:<https://doi.org/10.24265/turpatrim.2012.n7.10>
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Morales, S., & Torres, N. (2017). *Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca*. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14263>
- Ospina, L., & Betancurth, Y. (2018). *Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente de la Universidad de los Llanos. Basados en la Percepción de los Estudiantes del Pregrado Bajo el Modelo SERVPERF*. Villavicencio; Universidad de los Llanos, 2018. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1155>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas.
- Parodi, O., Andres, C., & Perry, K. (2017). *La Calidad del Servicio y su relación con la Satisfacción del Cliente de "El Fanatico Futbol Club"*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2183>
- Penalva, C., Alaminos, A., Francés, F., & Santacreu, Ó. (2015). *La investigación cualitativa: Técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti*. Ecuador: Pydlos Ediciones.
- Polanco, J. (2016). *Mejora en la calidad de servicio al cliente de la empresa Talleres Polanco como estrategia para nuevas ventajas competitivas*. Guatemala. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/4911>

- Rivera, M. (2019). Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2084>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Ruiz, R. (2006). Historia y evolución del pensamiento científico. México.
- Sagástegui, R. (2018). Propuesta de solución de inteligencia de negocios para la gestión del servicio de atención al cliente prepago en los proveedores de la empresa Claro Perú. Perú. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8469>
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2017). Fundamentos básicos de estadística. Quito: Sin editorial. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13720>
- Solis, H. (2017). Mejora de la calidad de Servicio en una. Perú. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/913>
- Triviño, C., Villamar, W., & Reyes, T. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. Polo del Conocimiento, 4(12), 135-148. doi:10.23857/pc.v4i12.1197
- Vargas, K. (2019). La calidad de atención en el área de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3535>
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Contaduría y Administración, 63(2), 1-22. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>



## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: Calidad del servicio en una institución pública, Lima 2020”

Problema general	Objetivo general	Categoría: Satisfacción del cliente				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020?	Proponer un plan de mejora y estrategias para mejorar la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020	Elementos tangibles	Equipos e infraestructura.	Del 1 al 4	Muy en desacuerdo	
			Imagen.			
Fiabilidad	Compromiso.	Del 5 al 9				
	Confianza.					
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	Capacidad de respuesta	Comunicación.	Del 10 al 13	En desacuerdo	
¿Cómo es la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020?	Analizar la calidad de atención en una institución pública, Lima 2020.		Disposición.		Indiferente	
¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020?	Explicar las causas de mayor incidencia en el servicio en una institución pública, Lima 2020.	Seguridad	Seriedad.	Del 14 al 17	De acuerdo	
			Profesionalismo.		Muy de acuerdo	
		Empatía	Trato al cliente	Del 18 al 22		
<b>Tipo, nivel y método</b>	<b>Población, muestra y unidad informante</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Personal capacitado.</b>			
Sintagma: Holístico Enfoque: Mixto Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y deductivo Diseño: Explicativo secuencial	Población: Infinito Muestra: 100 Unidad informante: 03	Técnicas: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista	Procedimiento: Excel Análisis de datos: Atlas.ti8 y triangulación			

## Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Evidencias del objetivo 1. **Encuesta y aplicación para tener referencia inicial.**

### ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Se aplicará una encuesta para medir la calidad de servicio de atención al solicitante en cada etapa de los procesos de atención.



Sección 1 de 7

## ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado solicitante ¡Queremos seguir mejorando para ti! Tus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestros servicios. Recuerda que no existen respuestas buenas ni malas, lo que realmente nos interesa es tu verdadera opinión.

### ETAPA 1: ADMISIÓN

En esta etapa se le da la bienvenida a la institución y se procede a informar sobre el proceso de atención.

1. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de admisión? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

## ETAPA 2: VALIDACIÓN

En esta etapa se realiza el registro de su información personal y documentación en el sistema.

2. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de validación? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

## ETAPA 3: IMÁGENES

En esta etapa se realiza la toma de foto, huella y firma.

3. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de imágenes? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

#### ETAPA 4: IMPRESIÓN Y ENTREGA DE CARNÉ

En esta etapa se realiza la impresión y la entrega del carné de Solicitante de Refugio.

4. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área impresión y entrega de carné? \*

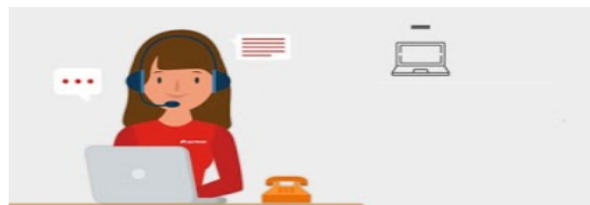


- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

#### ETAPA 5: EN MESA DE PARTES

En esta etapa se realiza la recepción de su Solicitud de Refugio por primera vez, así como otros documentos.

5. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de mesa de partes? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

## SOBRE LA ATENCIÓN EN GENERAL

6. Teniendo en cuenta la experiencia completa de la atención, ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en general en la institución? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

¡Gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta! Sus resultados nos ayudarán a brindarle un mejor servicio.

Atrás

Enviar

La encuesta se realizará por correo electrónico luego de haber sido atendido en cada etapa se les enviará un correo electrónico con el enlace de la encuesta.

Enlace: <https://forms.gle/Hw4BdmuFsK1sAFH99>

6/12/2020 Gmail - ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA

 CITAS SOLICITANTES <solicitantesderefugio@gmail.com>

---

**ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA**  
1 mensaje

---

**CITAS SOLICITANTES** <solicitantesderefugio@gmail.com> 6 de diciembre de 2020, 11:03  
Para: solicitantesderefugio@gmail.com  
Cco: GUARIQUEARMANDO079@gmail.com, JAIMARARANGURE@gmail.com, STEHFANYM341@gmail.com, JOSERS2019@gmail.com, 1ANDREINAROJAS2208@gmail.com, ORTIZJESUS123@gmail.com, YOLFRANORTIZ2021@gmail.com, MAIRAAGUDO2018@gmail.com, ADRIANJHERNANDEZ81@gmail.com, ALENNYS.ALVAREZ@gmail.com, BRINEZ1172@gmail.com, HALY10314@gmail.com, ANAYSABELCOA@gmail.com, KATHE226.M@gmail.com, MAYERLINLEALCHA@gmail.com, FRANCISCOASCANIO063@gmail.com, ALISMARGRATEROL@gmail.com, ALIANAARABE44@gmail.com, 11533013PERU@gmail.com, RONALDSULBARAN83@gmail.com, YAUMELERNESTO@gmail.com, EGLISANGUINO@gmail.com, FREDDYCASTILLOR83@gmail.com, BELINDA18108@gmail.com, KELLYYOJANA55@gmail.com, JOSSY771220@gmail.com, lisbethdelvallecaceres@gmail.com, SUSANACOLMENAREZ226@gmail.com, MORALESSELIDA88@gmail.com, XIOMARACALVO3@gmail.com

Estimado(a) solicitante,

Le invitamos a responder esta breve encuesta de Calidad de Servicio sobre la atención recibida en la oficina de la **Comisión Especial para los Refugiados** en el distrito de **San Isidro**, su aporte es valioso y nos ayudará a mejorar nuestro servicio para seguir brindándoles una atención de calidad.

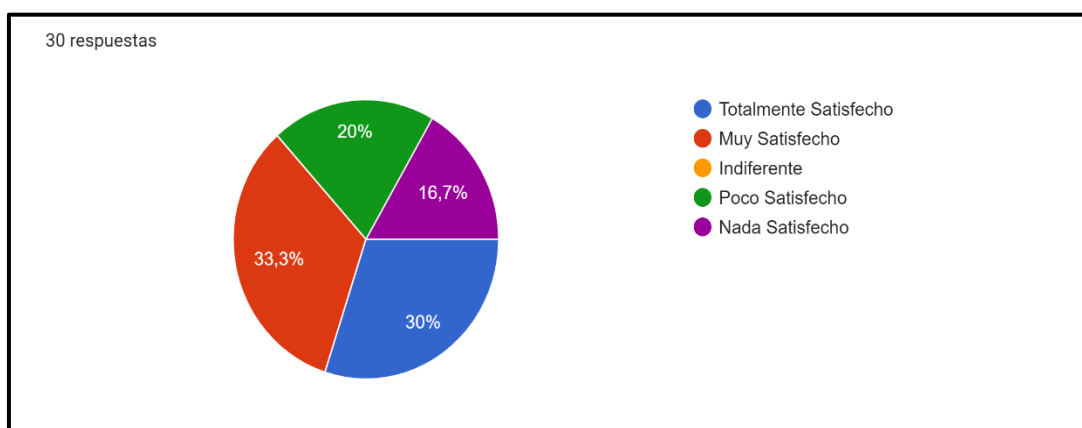
La información que brinde será estrictamente anónima.

Ingrese aquí: <https://forms.gle/Hw4BdmuFsK1sAFH99>

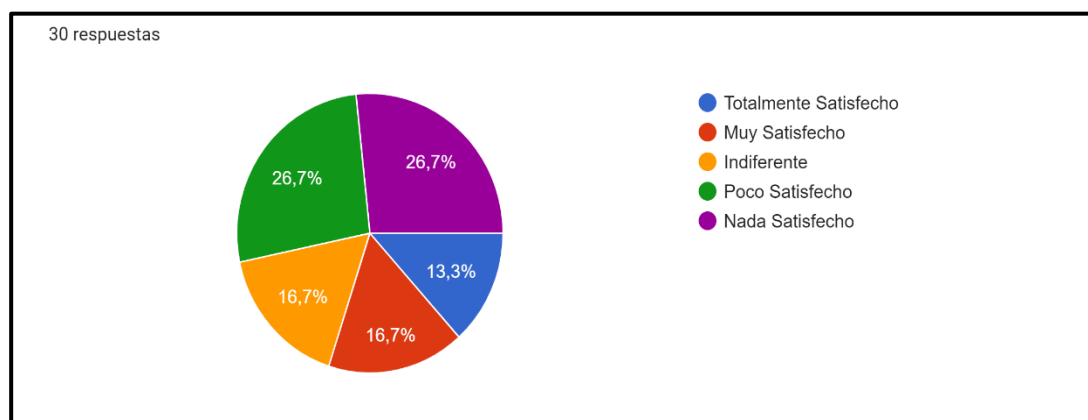
Muchas gracias.  
Saludos cordiales

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS POR ÁREAS

1. En cuanto a la pregunta realizada en la etapa 1 de admisión, ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de ADMISIÓN?, el **36.7 %** se encuentra Poco Satisfecho y Nada satisfecho respectivamente con la atención recibida por el personal de admisión.

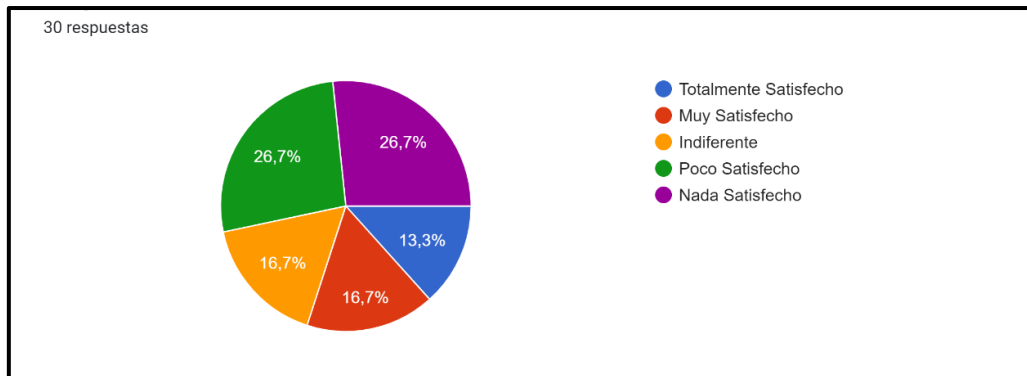


2. En cuanto a la pregunta realizada en la etapa 2 de validación, ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de VALIDACIÓN?, el **53.4 %** se encuentra Poco Satisfecho y Nada satisfecho con la atención recibida por el personal de validación, dando con resultado que el área de validación está brindando una atención deficiente.

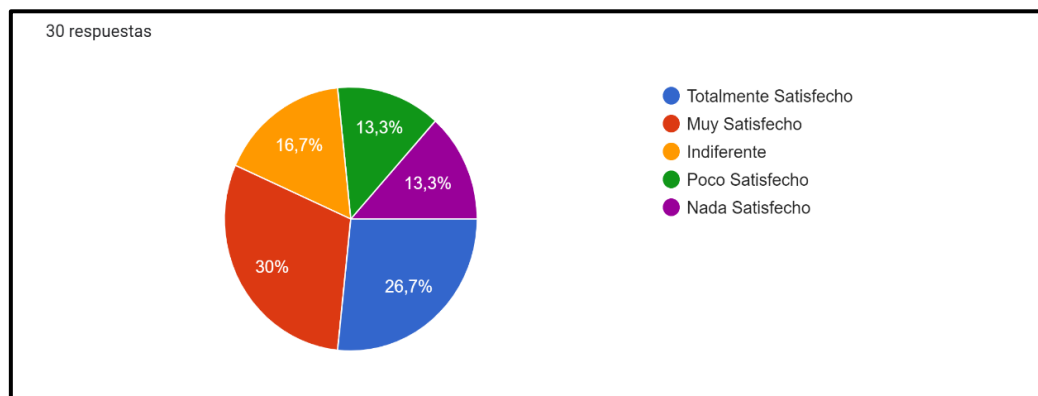


3. En cuanto a la pregunta realizada en la etapa 3 de imágenes, ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de IMÁGENES?, el **53.4 %** se encuentra Poco Satisfecho y Nada satisfecho con la atención recibida por el

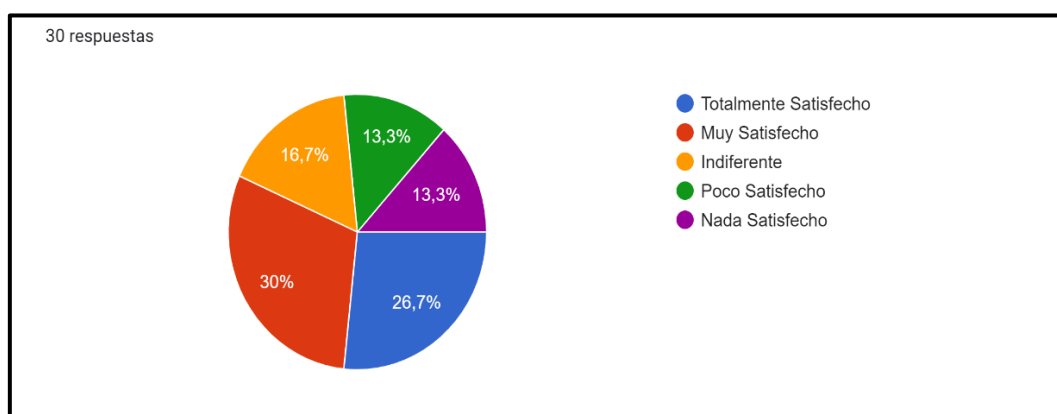
personal de imágenes, dando con resultado que el área de imágenes está brindando una atención nada favorable para la institución.



4. En cuanto a la pregunta realizada en la etapa 4 de impresión y entrega de carné, ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de IMPRESIÓN Y ENTREGA DE CARNÉ?, el **26.6 %** se encuentra Poco Satisfecho y Nada satisfecho con la atención recibida por el personal de impresión y entrega de carné, dando un resultado positivo para la institución.

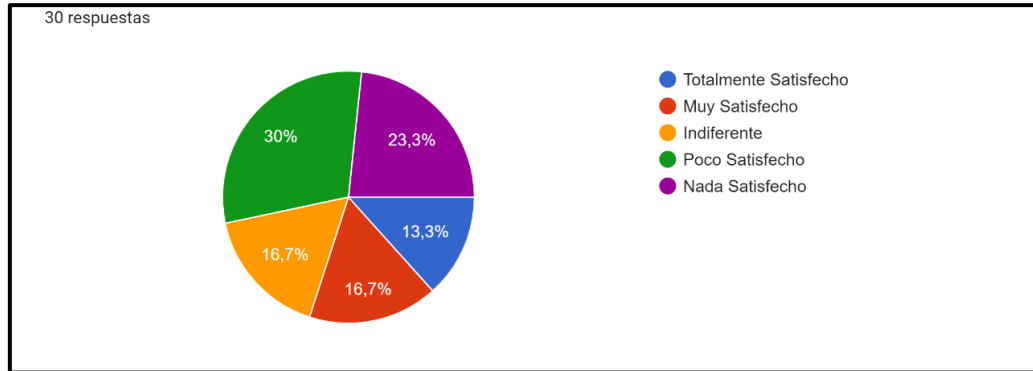


5. En cuanto a la pregunta realizada en la etapa 5 de mesa de partes, ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de MESA DE PARTES?, el **26.6 %** se encuentra Poco Satisfecho y Nada satisfecho con la atención recibida por el personal de mesa de partes, dando un resultado muy positivo para la institución y el personal que labora en dicha área.





6. En cuanto a la pregunta final realizada sobre la atención en general, ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en GENERAL en la institución?, el **53.3 %** se encuentra Poco Satisfecho y Nada satisfecho con la atención en general, dando un resultado que no favorece a la institución.



## RESPUESTAS

Preguntas **Respuestas** 30

30 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen **Pregunta** Individual

< 29 de 30 >

No se pueden editar las respuestas

### ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA

Estimado solicitante ¡Queremos seguir mejorando para ti! Tus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestros servicios. Recuerda que no existen respuestas buenas ni malas, lo que realmente nos interesa es tu verdadera opinión.

**\*Obligatorio**

## ETAPA 1: ADMISIÓN

En esta etapa se le da la bienvenida a la institución y se procede a informar sobre el proceso de atención.

1. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de admisión? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

## ETAPA 2: VALIDACIÓN

En esta etapa se realiza el registro de su información personal y documentación en el sistema.

2. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de validación? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

### ETAPA 3: IMÁGENES

En esta etapa se realiza la toma de foto, huella y firma.

3. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de imágenes? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

### ETAPA 4: IMPRESIÓN Y ENTREGA DE CARNÉ

En esta etapa se realiza la impresión y la entrega del carné de Solicitante de Refugio.

4. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área impresión y entrega de carné? \*

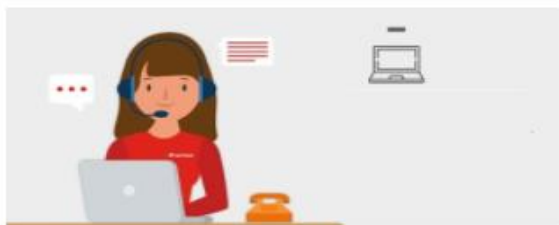


- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

## ETAPA 5: EN MESA DE PARTES

En esta etapa se realiza la recepción de su Solicitud de Refugio por primera vez, así como otros documentos.

5. ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en el área de mesa de partes? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

## SOBRE LA ATENCIÓN EN GENERAL

6. Teniendo en cuenta la experiencia completa de la atención, ¿Qué tan Satisfecho o Insatisfecho te encuentras con la atención recibida en general en la institución? \*



- Totalmente Satisfecho
- Muy Satisfecho
- Indiferente
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

¡Gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta! Sus resultados nos ayudarán a brindarle un mejor servicio.

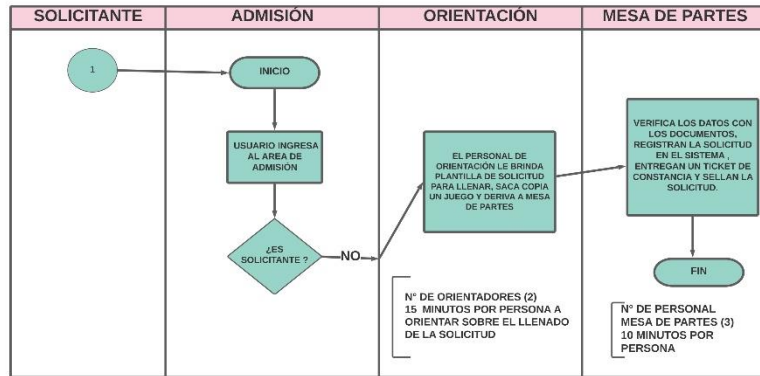
## CONCLUSION DE LA ENCUESTA

Luego de haber sido atendido el solicitante recibirá en el instante una encuesta vía correo electrónico enviada por el personal, dicha encuesta de calidad de servicio, lo que permitirá conocer de manera real y de momento cómo el usuario ha sido atendido en tal día, dónde se comprobará si calidad de servicio de atención que se brinda en la institución pública es deficiente. En la encuesta previa realizada se evidenció que el 53.3% de los encuestados señala sentirse poco satisfecho y nada satisfecho con la atención recibida, lo que demuestra que efectivamente no se está brindando una adecuada atención y que en algún proceso de todo el flujo hay situaciones a corregir, adoptar medidas correctivas de manera seguida detectando el problema y realizando algunos ajustes y si es necesario se opte por rotar al personal, en alguna de las cinco etapas del proceso de atención existen situaciones en las que se debe prestar mayor información, Por esta razón es que se quiere lograr implementar este sistema de medición porque es incierto conocer en qué se está fallando, cual es área que viene presentando fallas repetitivas, si no se cuenta con un sistema de medición de calidad de servicio no se puede conocer cómo está la satisfacción real del solicitante frente a la atención que recibió y tomar las medidas correctivas necesarias, por otro lado, existe también una inadecuada gestión del tiempo en los procesos de atención, no se optimiza el tiempo en cada proceso, no se tiene establecido cuánto es que deben demorar en cada etapa y cómo se podría optimizar mejor el tiempo de atención y eso repercute en la calidad de servicio a brindar, los colaboradores influyen en este resultado.

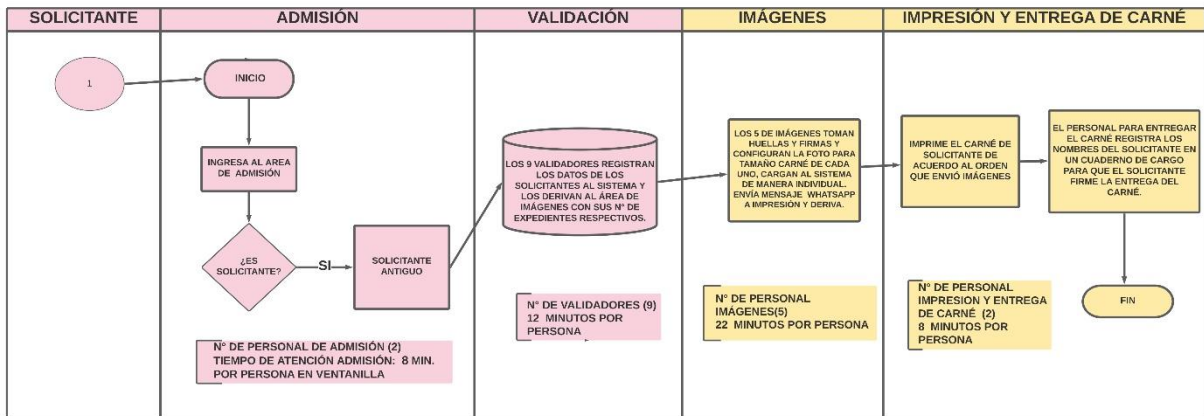


Evidencias del objetivo 2. **Flujograma de procesos actual y nuevo flujograma de atención.**

**FLUJOS DE ATENCIÓN**



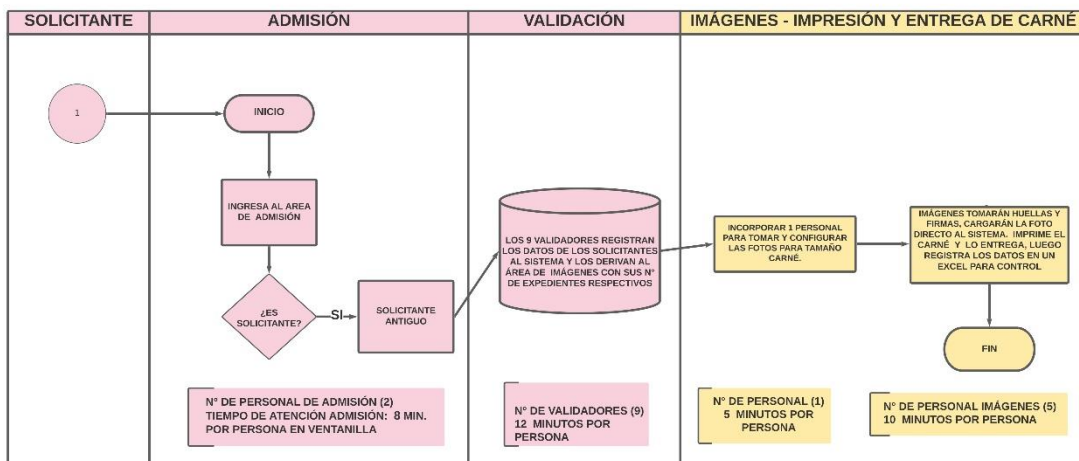
TIEMPO DE ATENCIÓN SOLICITANTE NUEVO : 25 MINUTOS



TOTAL COLABORADORES = 23

TIEMPO DE ATENCIÓN SOLICITANTE ANTIGUO: 50 MINUTOS

**PROPUESTA DE NUEVO FLUJO DE ATENCIÓN SOLICITANTE**



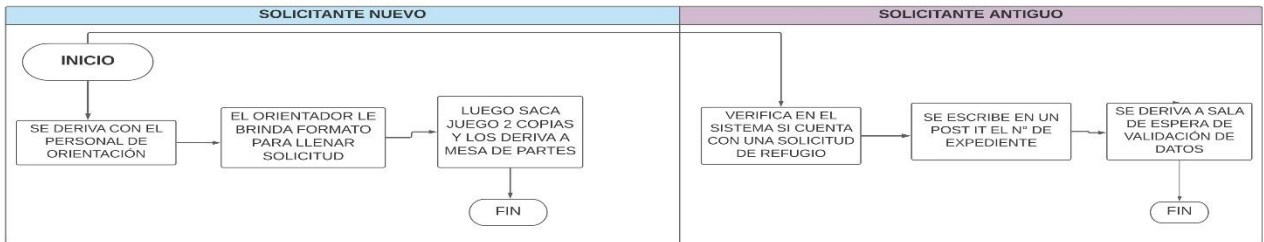
TOTAL COLABORADORES = 22, SE LIBERA 01 COLABORADOR PARA REALIZAR OTRA FUNCIÓN.

TIEMPO DE ATENCIÓN SOLICITANTE ANTIGUO: REDUJO DE 50 A 35 MINUTOS SE AHORRará 15 MINUTOS

**PROPUESTA 1 :** SE INCORPORARÁ 1 PERSONAL PARA TOMAR FOTOS Y CONFIGURAR A TAMAÑO CARNÉ LAS FOTOS DE LOS SOLICITANTES.  
**PROPUESTA 2 :** SE FUSIONARÁ EL ÁREA DE IMPRESIÓN CON EL ÁREA DE IMÁGENES.  
 QUEDARÁN LIBRES LAS 2 PERSONAS DE IMPRESIÓN DE LAS CUALES UNO DE ELLOS CONFIGURARÁ LAS FOTOS Y EL OTRO QUEDARÍA LIBRE PARA ORIENTACIÓN .  
 SE MANEJARÁ UN EXCEL COMPARTIDO EN DRIVE, YA NO SE ESCRIBIRÁ EN EL CUADERNO A MANO Y NO SE FIRMARÁ CARGO.

# FLUJO DE ATENCIÓN ACTUAL

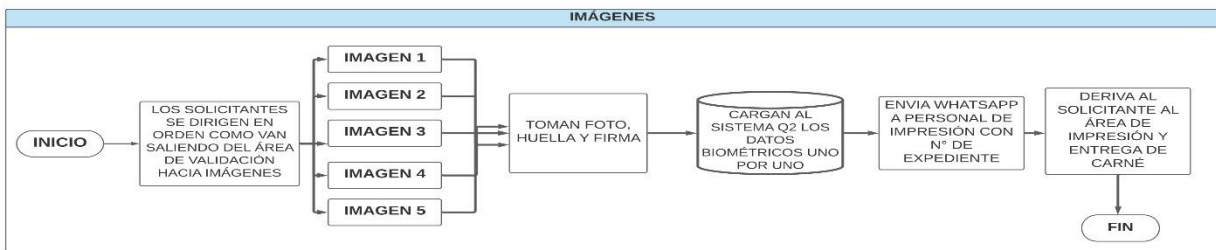
## 1. ÁREA DE ADMISIÓN



## 2. ÁREA DE VALIDACIÓN



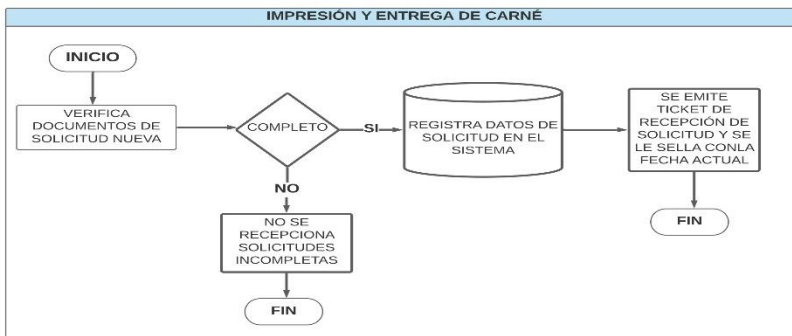
## 3. ÁREA DE IMÁGENES



## 4. ÁREA DE IMPRESIÓN Y ENTREGA DE CARNÉ



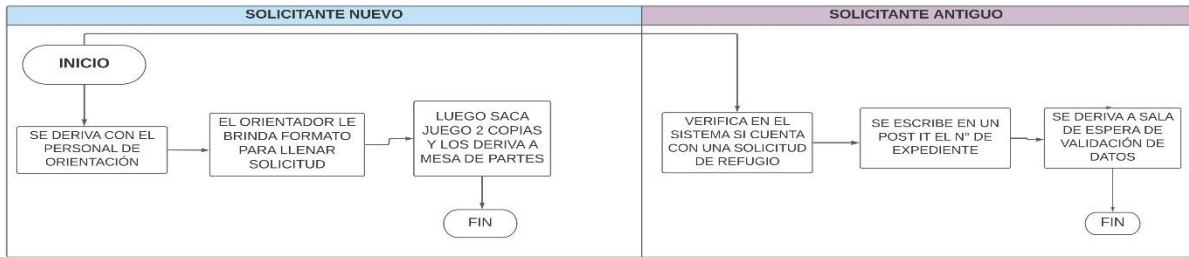
## 5. ÁREA DE MESA DE PARTES



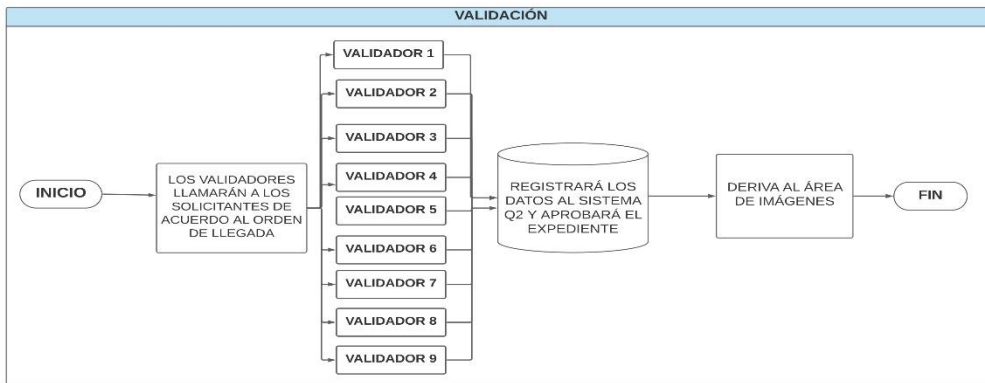


# PROPUESTA DE NUEVO FLUJO DE ATENCIÓN

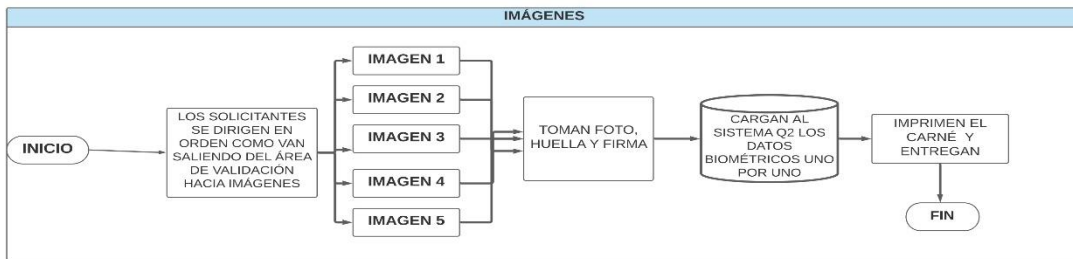
## 1. ÁREA DE ADMISIÓN



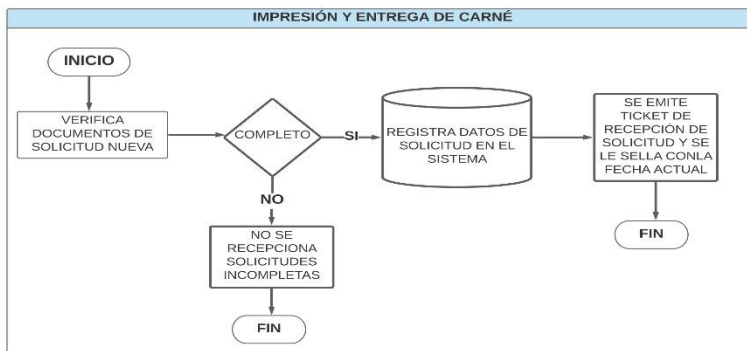
## 2. ÁREA DE VALIDACIÓN



## 3. ÁREA DE IMÁGENES - IMPRESIÓN Y ENTREGA DE CARNÉ



## 4. ÁREA DE MESA DE PARTES



**Evidencia 4. Elaborar un manual para la atención al solicitante.**



# MANUAL PARA LA ATENCIÓN

*Dirigido a todo el personal  
administrativo*



**Shirley Roncal**



## INDICE

I. INTRODUCCIÓN	pág. 3
II. OBJETIVO DEL MANUAL	pág. 4
III. PROCEDIMIENTOS	pág. 5
1. ¿QUIÉN ES UN SOLICITANTE?	pág. 6
2. ¿QUÉ ES UNA SOLICITUD ?	pág. 7
3. ¿QUIÉNES PUEDEN SOLICITAR ATENCIÓN?	pág. 8
4. LAS ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN	pág. 9
4.1 ADMISIÓN	
4.2 VALIDACIÓN	
4.3 IMÁGENES	
4.4 IMPRESIÓN - ENTREGA DE CARNÉ	
4.5 MESA DE PARTES	
5. HABILIDADES QUE DEBE MANEJAR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL SOLICITANTE	pág. 17
CONCLUSIONES	pág. 21
ANEXOS	pág. 22
MODELO DE SOLICITUD DE REFUGIO	
BIBLIOGRAFÍA	pág. 23

# I. Introducción

El Manual para la atención de solicitantes, es necesario para los colaboradores de la institución ya que sirven de apoyo y guía para brindar una buena atención, está dirigido a todo el personal administrativo, el manual contiene una descripción de las actividades que deben seguirse al realizar cada etapa en admisión, validación, imágenes e impresión y mesa de partes y así lograr brindar una atención de calidad.

Finalmente, el manual presenta encuestas y cartillas de evaluación fáciles de aplicar luego de toda atención para estar en constante monitorio de la calidad de servicio que se brinda.



## II. Objetivo del manual

Lograr que los colaboradores apliquen este manual en el día a día, porque les va a permitir conocer todo lo necesario en cuanto al proceso de atención y también desarrollar sus habilidades y aplicar las habilidades blandas, para que el solicitante finalmente reciba un servicio de calidad.



### III. Procedimientos

#### 1. ¿Quién es un Solicitante?





Un solicitante es toda persona, hombre, mujer, niño o niña, que debido a temores fundados de persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenecer a un determinado grupo social u opiniones políticas, huyen de su país de origen por que su vida, integridad, seguridad o libertad se encuentran en riesgo y por ello se ven obligados a abandonar su tierra y buscar protección internacional en otro país.



## 2. ¿Qué es una Solicitud?

Una solicitud es un documento formal que, realiza un ciudadano en el país dónde encuentra solicitante redacta de manera clara y legible toda la información necesaria para conocer su caso.

La solicitud debe contener los siguientes datos:

**Ciudad y fecha:** Lima, día, mes y año.

**Título:** Solicitud

**A quién va dirigida la solicitud:**

**Datos personales,** nombres y apellidos completos, número de documento de identidad, nacionalidad, dirección actual, correo electrónico y número de celular

**Cuerpo del texto,** se redacta el motivo

**Firma y número de documento de identidad** para finalizar la petición.





### 3. ¿Quiénes pueden solicitar atención?

Puede solicitar refugio cualquier ciudadano que se encuentre en territorio peruano, tiene derecho a solicitar que le sea reconocida el trámite y a que se le otorgue un documento provisional para transitar dentro del territorio peruano mientras su solicitud es evaluada.



## 4. Etapas del proceso de atención



## 4.1 Admisión

El área de admisión es la encargada de realizar el proceso de ingreso de los solicitantes para los diferentes servicios que se presta en la institución y derivarlos al área respectiva. Su objetivo principal es brindar a los solicitantes una admisión ágil, correcta y eficiente .

El área de admisión se encuentra ubicada en el primer piso de la institución y presta atención de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.

Documentos a presentar en admisión:

- Pasaporte y/o cédula de identidad
- Solicitud de refugio
- Los menores de edad deberán contar con documento de identidad del país de origen o Partida de Nacimiento y estar acompañados de sus padres o tutor.
- Acreditar el sello de ingreso al Perú o Tarjeta Andina de Migración (TAM). En caso no cuente con ellos deberá brindar explicaciones.
- Contar con los datos de contacto actualizados (domicilio en Perú, teléfono/s y correo). Son los datos por los cuales se le contactará.



## 4.2 Validación

El área de Validación se encarga de realizar el registro en el sistema de cada uno de los integrantes de la solicitud de refugio.

El validador deberá tener en cuenta las siguientes pautas:

- Saludar con mucha cortesía al solicitante, e informarle que esta es la entrevista de validación en la cual se completarán todos sus datos en una ficha virtual.
- Informarle que esta es una entrevista de validación, en el futuro tendrá otra entrevista con un oficial de elegibilidad en la cual tendrá más tiempo para poder explicar mejor su solicitud.
- Pedir el documento de identidad original si tiene más de un documento también solicitarlo.
- Todos los campos en las fichas que contienen asteriscos son obligatorios.



**E**l validador llenará una ficha virtual que contiene ocho ventanas con los siguientes datos:

**1) Datos personales:** Se debe tener toda la información posible actualizada del solicitante, porque son datos que se van a utilizar en todo el proceso de atención.

**2) Documento de identidad o viaje:** En este paso tendrá que escanear y cargar todos los documentos que posee el solicitante.

**3) Educación y/o ocupación:** Detallar los niveles de educación que tiene.

**4) Detalle de viaje:** Detallar todo el itinerario de viaje desde que el solicitante salió de su país hasta llegar a Perú.

**5) Parientes:** Registrar a todos los familiares que se encuentren en su país de origen.

**6) Necesidades especiales:** Registrar qué necesidad tiene el solicitante como salud, documentación, laboral, etc.

**7) Preguntas de elegibilidad:** Realizar las preguntas que sirvan para la evaluación de su caso.

**8) Motivo de Solicitud:** El motivo por el cuál solicitaron refugio en el Perú.

Su objetivo principal es registrar los datos del solicitante de manera correcta y eficiente.



## 4.3 Imágenes

El área de imágenes se encarga de la toma de datos biométricos que contendrá el cané del solicitante de refugio.

**Foto:** La foto será tomada de frente hasta el nivel de los hombros, con fondo blanco, sin cabello sobre el rostro, orejas descubiertas, sin sonreír, sin lentes y maquillaje suave. Dicha foto será insertada en todo documento que se emitirá en favor del solicitante.

Las medidas de la foto son:

width: 270

Height: 200

Resolución: 72



**Huellas:** El sistema de identificación decadactilar permitirá tomar y almacenar las huellas digitales de todos los solicitantes mayores de 18 años. Se tomará las huellas dactilares de los diez dedos de ambas manos.



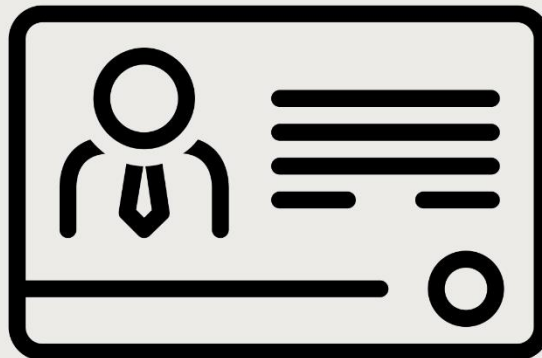
**Firma:** La Firma electrónica será tomada a todos los solicitantes mayores de 18 años.



## 4.4 Impresión - Entrega de Carné

Esta es la última etapa del proceso de atención, donde el solicitante finalmente tendrá su carné impreso.

Dicho carné contará con la fecha de emisión visible, la fecha de vencimiento es virtual por lo que será renovado a través de la bandeja del solicitante y verificado en la página web.

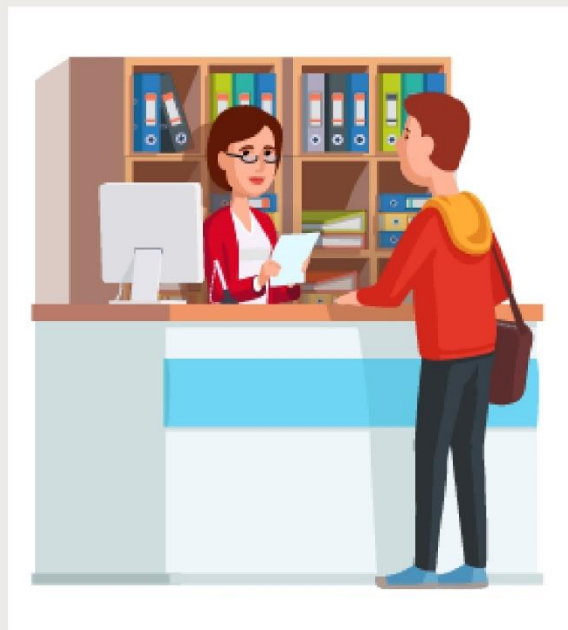




## 4.5 Mesa de Partes

Este área se encarga de canalizar la recepción de las solicitudes que los solicitantes van a presentar por primera vez, también se encarga de recepcionar otros documentos importantes que el solicitante no haya presentado en su momento y que crea necesario para la evaluación de su caso, documentos de reconsideración, documentos de reunificación familiar, de inclusión familiar a la solicitud, etc.

El solicitante deberá presentar 2 juegos de fotocopias de cada documento que va a presentar, se le sellará la recepción con la fecha y finalmente se le emitirá un ticket con un código de numeración como constancia de la recepción del documento.



## 5. Habilidades que debe manejar el equipo de atención



# Empatía

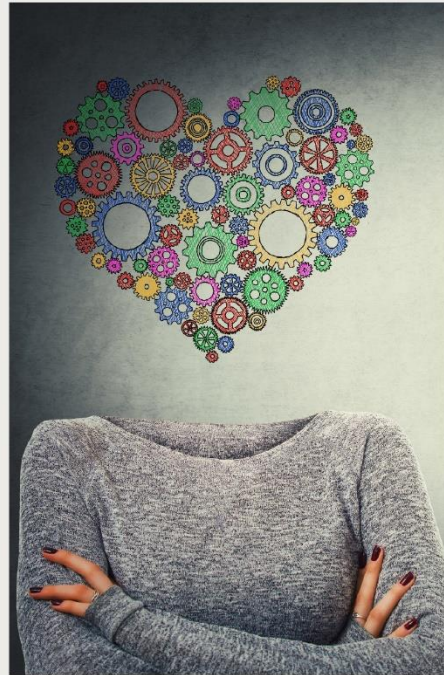
Es la capacidad de captar, entender y comprender las emociones de otra persona, lo que piensa y cómo se comporta.

La empatía es una habilidad que podemos desarrollar y entrenar para facilitar nuestras relaciones. Requiere de una escucha activa, una atención plena y una actitud de comprensión.



# Inteligencia Emocional

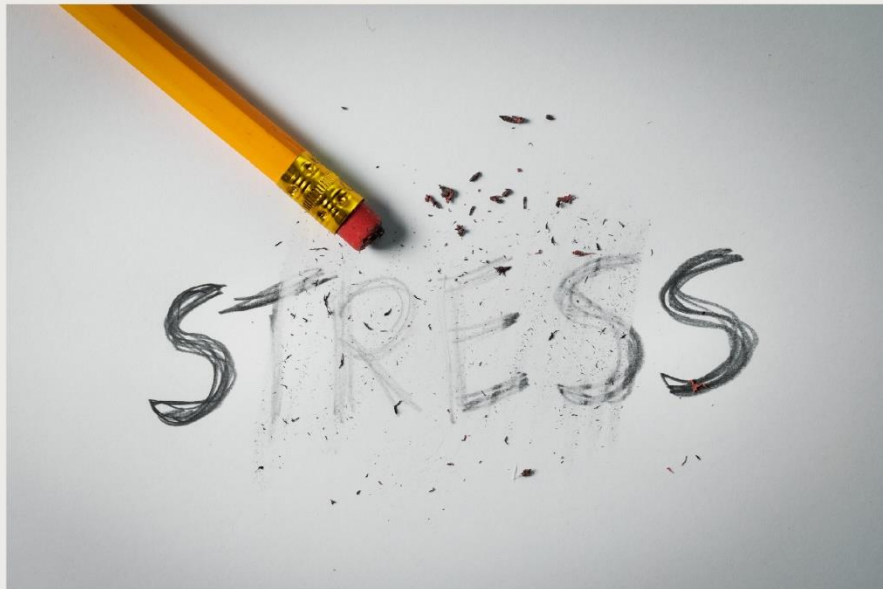
Se refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas. Una persona emocionalmente inteligente es aquella capaz de gestionar satisfactoriamente las emociones para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás.



# Manejo del Stress

Implica controlar y reducir la tensión que ocurre en situaciones estresantes, haciendo cambios emocionales y físicos. Estos son algunos consejos para el manejar el estrés:

- Eliminar los pensamientos negativos.
- Planear algo divertido
- Tomarse un descanso
- Hacer ejercicios 3 veces por semana.
- Consumir alimentos que mejoren la salud, como frutas y verduras.
- Acercase a otras personas.



## Conclusiones

- Ser lo más transparente posible.
- Tratar temas de los solicitantes es tratar temas de confidencialidad.
- La población que atendemos es población vulnerable, todas las personas vienen con sus propios problemas.
- Tratar siempre con respeto, jamás tutees a las personas se le trata de usted.
- Evitar dar números de celulares personales, brinda tu número de anexo.
- Nuestro trato hacia ellos debe ser con cordialidad y con paciencia.



# Anexos

Lima, 28 de noviembre de 2020

## SOLICITUD

**DATOS PERSONALES Y DE CONTACTO:** Nombres y apellidos completos, número de documento de identidad, nacionalidad, dirección actual, correo electrónico y número de celular.

**CUERPO DE TEXTO:** se redacta el motivo de la petición de refugio, por qué dejó su país de origen y está solicitando refugio en el Perú.

**ANEXOS:** Anexar documentos probatorios que considere necesarios y ayuden a la decisión de su caso.

---

NOMBRES COMPLETOS  
FIRMA Y N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD.

# Bibliografía

1. [https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/RefugiadosAmericas/Peru/Guia\\_para\\_solicitantes\\_d\\_en\\_Peru.pdf](https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/RefugiadosAmericas/Peru/Guia_para_solicitantes_d_en_Peru.pdf). Abogado (Pontificia Universidad Católica del Perú). Asesor Jurídico.
2. La Situación de los solicitantes en el Mundo. Un Programa Humanitario. Barcelona, 1997, pp. 11 y ss.  
Diario El Comercio. Sección A, 27 de junio de 1999, p. 21.  
Ob. Cit, p. 2
3. <https://www.juarezadiario.com/plumas/empatia-habilidad-o-virtud/>
4. <https://es.slideshare.net/jenny2012/manejo-del-estr-2112282>





## Evidencia 5: Programa de capacitaciones



# PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Inicio: 2021

# **PROGRAMA DE CAPACITACIONES**

## **I. ÁMBITO**

Distrito de San Isidro

## **II. PERIODO**

Del 04 enero del 2021 al 05 de abril 2021

## **III. RESPONSABLES**

1. Director
2. Administrador
3. coordinadores de área.

## **IV. JUSTIFICACIÓN**

El colaborador es pieza clave en una institución, por que cumplen un rol importante y aportan su conocimiento y compromiso para que la empresa logre cumplir sus objetivos. Por otro lado, deben ser capaces de aprender nuevas habilidades y prepararse siempre frente a la nueva tecnología que es innovadora. Es por eso que las capacitaciones son muy importantes le va a permitir a los colaboradores a aprender diferentes temas en cuánto a atención al cliente, mejoras de procesos, etc.

## **V. OBJETIVO**

Capacitar a todo el personal administrativo en el uso y manejo del manual, y el nuevo flujo de atención para los solicitantes de refugio.

## **VI. ALCANCE**

El presente programa de capacitación es de aplicación para todo el personal administrativo.

## VII. FINES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El principal propósito es lograr que cada colaborador cuente con la capacidad de desempeñar adecuadamente la función que se le asigne, como también ser capaces de resolver con criterio diversas situaciones que se le presenten en el transcurso de la atención.

## VIII. METAS

Capacitar al 100% del personal administrativo de todas las áreas.

## IX. ACCIONES A DESARROLLAR

Inducción sobre tema de solicitudes  
 Procesos de atención al solicitante  
 Programa de inducción en temas de calidad de servicio  
 Taller de habilidades blandas, manejo de estrés y empatía.

## X. CRONOGRAMA

CALENDARIO ACCIONES DE CAPACITACIONES 2021

	Acciones de Capacitación	2021												Impartida a:	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
1	Inducción sobre tema de solicitantes	04													Personal Administrativo
2	Procesos de atención al solicitante.						01								Personal Administrativo
3	Programa de inducción en temas de calidad de servicio.								17						Personal Administrativo
4	Taller de habilidades blandas, manejo del estrés y empatía.												02		Personal Administrativo

**Evidencia 6. Programa de reconocimientos y recompensas.**



**PROGRAMA DE  
RECOMPENSAS Y  
RECONOCIMIENTOS**

**2020**

## **PROGRAMA DE RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS PARA LOS COLABORADORES**

### **I. GENERALIDADES:**

Esta institución es la encargada de recibir, trámitar y resolver solicitudes de ciudadanos que deseen solicitar atención de estatus y comprende servidores Cas y contratados por terceros.

### **II. ANTECEDENTES:**

Los incentivos involucra todos los mecanismos que estimulan o motivan el rendimiento y la calidad del trabajo que realiza un colaborador, incentivo por definición significa todo lo que induce o impulsa a querer realizar una cosa que puede ser algo material monetario o no monetario.

Los incentivos no monetarios, son de carácter simbólico (reconocimiento), de carácter social (aceptación por el lado de los demás) o también relacionado con la promoción de un colaborador.

Dentro de los variados procedimientos de incentivos no económicos, tenemos las premiaciones con diploma, almuerzos o cenas, regalos, colocar una fotografía del equipo en la institución.

La oficina, está implementando este programa como estímulo a los colaboradores para reconocer sus acciones para con la institución.

En tal sentido, éste plan mostrará actividades para realizar de acuerdo a un cronograma.

### **III. JUSTIFICACIÓN:**

Esta entidad a través de este programa busca mejorar la calidad del servicio a través de los servidores administrativos que atienden al público, quienes realizan un esfuerzo en realizar las diferentes actividades y procedimientos en esta institución y que cada esfuerzo que realizan sea recompensado y reconocido a través de este programa.

### **IV. OBJETIVO:**

Este programa de recompensas y reconocimientos en una institución pública, tiene como finalidad lograr incrementar el nivel de motivación de los colaboradores, cumplir las metas y los objetivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño.

## V. ALCANCE:

A todos los colaboradores de la institución que integran las áreas de Admisión, Validación, Imágenes, Impresión - Entrega de Carné y Mesa de partes independientemente de su régimen laboral o modalidad de contrato, a nivel nacional.

## VI. ACTIVIDADES Y/O ACCIONES DE RECONOCIMIENTO:

6.1 La premiación, Consiste en la entrega de un diploma a cada uno de los colaboradores del área ganadora.

6.2 Almuerzo o cena en restaurantes, a preferencia de los ganadores.

6.3 Regalos, que pueden ser determinados objetos como tazas decorativas, porta diplomas, caja de chocolates, etc.

## METODOLOGÍA:

Se realizarán reuniones de acuerdo a un cronograma, con el Secretario Ejecutivo, el Administrador y los Coordinadores de área para realizar la respectiva premiación.

## PROGRAMACIÓN:

PROGRAMAS	ÁREAS	SATISFACCIÓN ACTUAL	META MENSUAL A INCREMENTAR	RESULTADOS AL 3ER TRIMESTRE 2021	
programa de reconocimientos y recompensas	Admisión	63.3%	3%	ENERO A MARZO	72.30%
				ABRIL A JUNIO	81.30%
				JULIO A SETIEMBRE	90.30%
				OCTUBRE A DICIEMBRE	99.30%
	Validación	30%	3%	ENERO A MARZO	39.00%
				ABRIL A JUNIO	48.00%
				JULIO A SETIEMBRE	57.00%
				OCTUBRE A DICIEMBRE	66.00%
	Imágenes	30%	3%	ENERO A MARZO	39.00%
				ABRIL A JUNIO	48.00%
				JULIO A SETIEMBRE	57.00%
				OCTUBRE A DICIEMBRE	66.00%
	Impresión y entrega de carné	56.7%	3%	ENERO A MARZO	65.70%
				ABRIL A JUNIO	74.70%
				JULIO A SETIEMBRE	83.70%
				OCTUBRE A DICIEMBRE	92.70%
Mesa de Partes	56.7%	3%	ENERO A MARZO	65.70%	
			ABRIL A JUNIO	74.70%	
			JULIO A SETIEMBRE	83.70%	
			OCTUBRE A DICIEMBRE	92.70%	

## VII. RECURSOS:

- Recursos Humanos

## VIII. EVALUACIÓN:

Este programa será evaluado de forma mensual y comenzará a regir desde enero del 2021 hasta diciembre 2021 y la premiación será trimestral de acuerdo al cronograma.



## Evidencia 7: Cuestionario de motivación.

### CUESTIONARIO MOTIVACIÓN LABORAL

A continuación, visualizará una serie de preguntas realizadas con la finalidad de determinar la motivación que le produce el trabajo a las personas, así como también los factores que interceden en ésta. Por tal motivo, se pide responder de manera sincera a todas las preguntas. Leer cuidadosamente cada una de las preguntas y seleccionar la alternativa que considere representa mejor su posición, marca una “X” sobre la opción que considere estar de acuerdo:

		5	4	3	2	1
		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas					
2	En mi trabajo me encuentro motivado					
3	Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo					
4	Se reconocen mi esfuerzo y dedicación					
5	Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados					
6	Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades					
7	Me siento seguro y estable en mi trabajo					
8	Me gustaría cambiar de empleo					
9	Mi trabajo me da oportunidad de crecimiento económico y profesional					
10	He cumplido las expectativas que tenía al comenzar a trabajar					
11	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo					
12	La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos					
13	Mi trabajo me permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales					



14	Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes					
15	Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valoradas por mi superior					
16	El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado					
17	Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo					

MOTIVACIÓN	
BAJO	5 – 30
MEDIO	31 – 55
ALTO	56 – 80
MUY ALTO	>=80

Enlace de encuesta: <https://forms.gle/5Sz1h2YpAAkRtVRL6>



## Cuestionario de motivación laboral

A continuación, visualizará una serie de preguntas realizadas con la finalidad de determinar la motivación que le produce el trabajo, así como también los factores que interceden en ésta. Por tal motivo, se pide responder de manera sincera a todas las preguntas. Leer cuidadosamente cada una de las preguntas y seleccionar la alternativa que considere representa mejor su posición:

\*Obligatorio

1. Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

2. En mi trabajo me encuentro motivado \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

3. Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

4. Se reconocen mi esfuerzo y dedicación \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

5. Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

6. Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

7. Me siento seguro y estable en mi trabajo \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

8. Me gustaría cambiar de empleo \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

9. Mi trabajo me da oportunidad de crecimiento económico y profesional \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

10. He cumplido las expectativas que tenía al comenzar a trabajar \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

11. Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

12. La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

13. Mi trabajo me permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

14. Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

15. Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valorados por mi superior \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

16. El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

17. Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo \*

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

Enviar

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

#### INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

##### (Instrumento cuantitativo)

**INSTRUCCIÓN:** Estimado participante, este instrumento que se presenta a continuación pretende medir la calidad de servicio de una institución pública, Lima - 2020. Su aporte es valioso y la información que brinde será estrictamente anónima, en tal sentido marque una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

**INDICACIONES:** Visualizará un listado de preguntas, en el cual, deberá responder con una (X) la respuesta que considere correcta.

<b>Muy acuerdo (1)</b>	<b>de</b>	<b>De acuerdo (2)</b>	<b>Indiferente (3)</b>	<b>En desacuerdo (4)</b>	<b>Muy desacuerdo (5)</b>	<b>en</b>
--------------------------------	-----------	---------------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------------	-----------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	¿La institución cuenta con equipos modernos para el servicio que ofrece?	1	2	3	4	5
2	¿La institución cuenta con la infraestructura adecuada para la atención?	1	2	3	4	5
3	¿El personal que atiende presenta una imagen pulcra e impecable?	1	2	3	4	5
4	¿La imagen de las instalaciones físicas de la institución se encuentra acorde al tipo de servicio que le brinda?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA: FIABILIDAD</b>						
5	¿El personal cumple con el tiempo establecido para revisar su trámite?	1	2	3	4	5
6	¿Cuándo tiene algún problema con su trámite, el personal muestra interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5
7	¿Confía en que la institución mantiene segura la información que brinda al realizar su trámite?	1	2	3	4	5
8	¿Recibió la atención en la fecha y hora de la cita programada?	1	2	3	4	5

9	¿El personal demuestra profesionalismo en todo el proceso de la atención?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	¿Se le informa oportunamente sobre los requisitos que debe cumplir para realizar un trámite?	1	2	3	4	5
11	¿El servicio que le brinda la institución y sus colaboradores es rápido y eficiente?	1	2	3	4	5
12	¿El personal de la institución se encuentra en todo momento dispuesto a brindarle ayuda?	1	2	3	4	5
13	¿El personal absuelve sus dudas con prontitud a pesar de encontrarse ocupado?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA: SEGURIDAD</b>						
14	¿Puede confiar en el personal que le prestó atención en la institución?	1	2	3	4	5
15	¿Se siente seguro con las gestiones realizadas por el personal de la institución?	1	2	3	4	5
16	¿El trato que recibió durante la atención fue cortés?	1	2	3	4	5
17	¿El personal que lo atendió se encuentra capacitado para realizar bien su trabajo?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA: EMPATÍA</b>						
18	¿La atención que brinda la institución es individualizada?	1	2	3	4	5
19	¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?	1	2	3	4	5
20	¿La institución se preocupa por sus intereses?	1	2	3	4	5
21	¿Los empleados son conscientes de las necesidades de los solicitantes?	1	2	3	4	5
22	¿Es conveniente el horario de atención que mantiene la institución?	1	2	3	4	5

**Muchas gracias**



## Anexo 4: Instrumento cualitativo

### Guía de entrevista

#### (Instrumento cualitativo)

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Elementos tangibles	¿Cómo los equipos e infraestructura impactan en la calidad de servicio que se brinda?
2		¿Qué implica para la institución la apariencia de los ambientes donde se brinda el servicio?
3	Fiabilidad	¿Por qué el compromiso de los empleados afecta a la calidad de servicio?
4		¿Cómo la confianza en el servicio se ha visto afectada en los últimos meses?
5	Capacidad de respuesta	¿Qué factores son los que ocasionan que la comunicación hacia el solicitante no sea oportuna?
6		¿Cómo son tratados los inconvenientes que presentan los solicitantes durante su atención?
7	Seguridad	¿Cómo repercute a la institución el no contar con un adecuado tratamiento de la información de los solicitantes?
8		¿Por qué la falta de capacitación genera una inadecuada atención al solicitante?
9	Empatía	¿Por qué la carencia de habilidades blandas en el personal impacta en la atención?

## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo los equipos e infraestructura impactan en la calidad de servicio que se brinda?	
2	¿Qué implica para la institución la apariencia de los ambientes donde se brinda el servicio?	
3	¿Por qué el compromiso de los empleados afecta a la calidad de servicio?	
4	¿Cómo la confianza en el servicio se ha visto afectada en los últimos meses?	
5	¿Qué factores son los que ocasionan que la comunicación hacia el solicitante no sea oportuna?	
6	¿Cómo son tratados los inconvenientes que presentan los solicitantes durante su atención?	
7	¿Cómo repercute a la institución el no contar con un adecuado tratamiento de la información de los solicitantes?	
8	¿Por qué la falta de capacitación genera una inadecuada atención al solicitante?	
9	¿Por qué la carencia de habilidades blandas en el personal impacta en la atención?	

## Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

### Ficha de validez del cuestionario para medir la calidad de servicio de una institución pública, Lima – 2020

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
Sub categoría 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	
Indicador 1: Equipos e infraestructura																						
1.	¿La institución cuenta con equipos modernos para el servicio que ofrece?																					4
2.	¿La institución cuenta con la infraestructura adecuada para la atención?																					4
Indicador 2: imagen																						
3.	¿El personal que atiende presenta una imagen pulcra e impecable?																					4
4.	¿La imagen de las instalaciones físicas de la institución se encuentra acorde al tipo de servicio que le brinda?																					4
Sub categoría 2: Fiabilidad																						
Indicador 3: Compromiso																						
5.	¿El personal cumple con el tiempo establecido para revisar su trámite?																					4
6.	¿Cuándo tiene algún problema con su trámite, el personal muestra interés en solucionarlo?																					4
Indicador 4: Confianza																						
7.	¿Confía en que la institución mantiene segura la información que brinda al realizar su trámite?																					4
8.	¿Recibió la atención en la fecha y hora de la cita programada?																					4
9.	¿El personal demuestra profesionalismo en todo el proceso de la atención?																					4
Sub categoría 3: Capacidad de respuesta																						



Validado por:

Apellidos	Nolazco Labajos	
Nombres	Fernando Alexis	
Profesión	Docente	
Especialidad	Educación	
Años de experiencia	18 años	
Cargo que desempeña actualmente	Catedrático de Metodología en investigación	DNI: 40086182
		Sello y firma: 
Fecha	Noviembre	

## Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, Lima 2020  
**Nombre de la propuesta:** Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio

Yo, Roy Fernando Martínez Quintanilla identificado con DNI Nro. 07879737 Especialista en Administración y Marketing, actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener, ubicada en Lima, procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	*		*		*			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	*		*		*			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	*		*		*			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	*		*		*			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	*		*		*			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	*		*		*			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	*		*		*			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	*		*		*			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	*		*		*			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	*		*		*			

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta.

Es todo cuanto informo;

Mtro Roy Fernando Martínez Quintanilla

DNI: 07879737



## Anexo 8: Transcripción de las entrevistas

### Guía de entrevista

#### (Instrumento cualitativo)

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Administrador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	05/11/2020
Lugar de la entrevista	Plataforma zoom

Nro.	Subcategorías	Preguntas de la entrevista
1	Elementos Tangibles	¿Cómo los equipos e infraestructura impactan en la calidad de servicio que se brinda?
2		¿Qué implica para la institución la apariencia de los ambientes donde se brinda el servicio?
3	Fiabilidad	¿Por qué el compromiso de los empleados afecta a la calidad de servicio?
4		¿Cómo la confianza en el servicio se ha visto afectada en los últimos meses?
5	Capacidad de respuesta	¿Qué factores son los que ocasionan que la comunicación hacia el solicitante no sea oportuna?
6		¿Cómo son tratados los inconvenientes que presentan los solicitantes durante su atención?
7	Seguridad	¿Cómo repercute a la institución el no contar con un adecuado tratamiento de la información de los solicitantes?
8		¿Por qué la falta de capacitación genera una inadecuada atención al solicitante?
9	Empatía	¿Por qué la carencia de habilidades blandas en el personal impacta en la atención?

Observaciones

.....
.....
.....



## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo los equipos e infraestructura impactan en la calidad de servicio que se brinda?	Impacta de manera significativa, es por eso que se debe contar con la infraestructura necesaria para que de alguna manera ésta sea un soporte en el proceso de atención y llevarlo a un nivel de calidad en la atención. Además, el usuario se debe sentir cómodo en nuestras instalaciones mientras espera ser atendido.
2	¿Qué implica para la institución la apariencia de los ambientes donde se brinda el servicio?	El ambiente donde se brinda el servicio es importante, porque le va a generar confianza al solicitante y llamará la atención en cierta forma del servicio que se le está brindando lo cual será positivo para la institución.
3	¿Por qué el compromiso de los empleados afecta a la calidad de servicio?	Porque si un colaborador no se siente comprometido con la labor que está realizando lo hará mal, si no se siente motivado ese sentimiento afectará en el trato que le pueda dar al solicitante, brindándole información inadecuada, siendo cortante, no le prestará la atención que merece y los tratará de mala manera. No podemos dejar de mencionar que el compromiso influye en la productividad del colaborador y en el rendimiento a las tareas que se les encomienda. Todos estos puntos son necesarios trabajarlos para que el personal pueda brindar atención de calidad y así el usuario no se vea afectado y en el peor de los casos presentar un reclamo por el mal servicio brindado.
4	¿Cómo la confianza en el servicio se ha visto afectada en los últimos meses?	La confianza se ha visto afectada por varias razones y una de esas razones es por la pandemia que nos ha perjudicado a todos y por ello se ha tenido que paralizar toda labor que conlleve acudir de manera presencial y el acumulamiento de personas el cual era necesario para la labor que se realiza en la oficina, a raíz de ello la atención se ha visto afectada y con ello la confianza por no brindar una pronta y oportuna respuesta para el trámite que realizan ante la institución.
5	¿Qué factores son los que ocasionan que la comunicación hacia el solicitante no sea oportuna?	Los factores que considero más importantes son la falta de comprensión, para ello se necesita ser capaz de entablar comunicaciones positivas con el solicitante, escuchar sus necesidades, hacerle sentir que su caso realmente nos importa y que se le está atendiendo. La falta de empatía, el no ponerse en el lugar del solicitante genera que no se dé una adecuada atención, deben ser tratados como queremos que nos traten a nosotros cuando vamos a una institución a recibir un servicio.
6	¿Cómo son tratados los inconvenientes que presentan los solicitantes durante su atención?	Tenemos las herramientas para responder de forma inmediata los posibles problemas que puedan presentarse en el día a día. Identificamos los posibles riesgos e intentamos mitigarlos antes de que ocurra, pero tenemos también un pequeño margen de error que lo tomamos como riesgos aceptables y lo solucionamos en el momento. Ejemplo: Un riesgo encontrado es que los solicitantes no tenían conocimiento de todos los documentos que se le pedirían y para mitigarlo se envió por correo electrónico a los solicitantes, los documentos que vamos a pedirle, de esa manera el flujo de atención es más fluido. Un riesgo aceptado es: Tenemos conocimiento del flujo de personas que van por información y para evitar largas colas, el flujo de atención para ellos es mucho más rápido y dinámico.
7	¿Cómo repercute a la institución el no contar con un adecuado tratamiento de la información de los solicitantes?	No podemos permitirnos tener información desactualizada y mucho menos que se tergiverse la información entre los colaboradores del área porque nuestro cliente final es migrante y lo que brindamos no es solamente un documento que acredite su estadía en el país, si no, una ayuda humanitaria para que se puedan establecer socio económicamente en la sociedad peruana, por eso si no se tuviera un adecuado manejo de la información, la repercusión sería de magnitudes alarmantes.
8	¿Por qué la falta de capacitación genera una inadecuada atención al solicitante?	Nosotros al atender una población vulnerable tenemos conciencia de que las condiciones en las que llegan son muchas veces las inadecuadas y nuestros colaboradores no solo están capacitados para una atención formal, si no, también están concientizados para tener empatía con el solicitante. Si las capacitaciones que se realizan fueran centradas solo en la forma de atención y los requisitos que se deben cumplir no estaríamos abarcando la magnitud de nuestro trabajo, pues no solo se trata de eso, sino también de entender las condiciones en las que viene un migrante y comprender quien está sentado delante nuestro para generar confianza y poder ayudar en lo que este en nuestro alcance, de ese modo si la capacitación no engloba toda la magnitud de nuestra labor, el solicitante sentiría que solo se le está dando un producto vacío.
9	¿Por qué la carencia de habilidades blandas en el personal impacta en la atención?	Si uno de nuestros colaboradores no tuviera resolución de conflictos, habilidad de comunicación, manejo de estrés o adaptación del cambio; influyera en su comprensión de manejar los cambios que se tienen y al no poder comunicarse adecuadamente con el solicitante, al no contar con esas habilidades su trabajo no lo realizaría de la forma correcta y el cliente final que es el solicitante no podría disolver todas sus dudas que pueda tener.

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Coordinador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 2
Fecha	21/10/2020
Lugar de la entrevista	Plataforma zoom

Nro.	Subcategorías	Preguntas de la entrevista
1	Elementos Tangibles	¿Cómo los equipos e infraestructura impactan en la calidad de servicio que se brinda?
2		¿Qué implica para la institución la apariencia de los ambientes donde se brinda el servicio?
3	Fiabilidad	¿Por qué el compromiso de los empleados afecta a la calidad de servicio?
4		¿Cómo la confianza en el servicio se ha visto afectada en los últimos meses?
5	Capacidad de respuesta	¿Qué factores son los que ocasionan que la comunicación hacia el solicitante no sea oportuna?
6		¿Cómo son tratados los inconvenientes que presentan los solicitantes durante su atención?
7	Seguridad	¿Cómo repercute a la institución el no contar con un adecuado tratamiento de la información de los solicitantes?
8		¿Por qué la falta de capacitación genera una inadecuada atención al solicitante?
9	Empatía	¿Por qué la carencia de habilidades blandas en el personal impacta en la atención?

Observaciones

.....
.....

## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo los equipos e infraestructura impactan en la calidad de servicio que se brinda?	Dependiendo de la calidad de equipos se puede asegurar la rapidez de atención y control estadístico de la información ingresada, respecto a la infraestructura influye en el estado anímico del trabajador como la persona que se atenderá.
2	¿Qué implica para la institución la apariencia de los ambientes donde se brinda el servicio?	Representa la formalidad o seriedad que tiene la institución, desde la ubicación de los asientos y colores de los ambientes. Esto puede brindar una apariencia positiva o negativa. Puede dejar notar descuido, estrés, frialdad, calidez, empatía.
3	¿Por qué el compromiso de los empleados afecta a la calidad de servicio?	Porque son quienes representan a la institución ante el público. Si el personal no tiene compromiso ante el deber que ejerce, la persona atendida pensará que la institución no se preocupa o toma en cuenta su trámite.
4	¿Cómo la confianza en el servicio se ha visto afectada en los últimos meses?	Se ha visto algo afectada debido a los malos elementos dentro de la institución o fallos del sistema, situaciones que causan confusión o incertidumbre en las personas que esperan atención.
5	¿Qué factores son los que ocasionan que la comunicación hacia el solicitante no sea oportuna?	El que el solicitante no busque la información desde la fuente principal, la información que se brinda en redes sociales por personas externas a la institución, el boca en boca de aquellos que fueron atendidos y mal informan a los solicitantes que están por ser atendidos o el que un personal no tenga la información correcta causando incertidumbre y confusión en el solicitante que está por ser atendido.
6	¿Cómo son tratados los inconvenientes que presentan los solicitantes durante su atención?	Se procura dar una respuesta inmediata cumpliendo con las decisiones previstas ante probables casos que se puedan presentar. Se investiga sobre el caso para detectar si es verídico o es un caso ficticio por parte del solicitante, ya que algunos solicitantes tienden a crear falsas situaciones o vivencias para apresurar su atención.
7	¿Cómo repercutiría a la institución el no contar con un adecuado tratamiento de la información de los solicitantes?	La institución perdería veracidad y fiabilidad ante los solicitantes, puesto que los datos brindados al ser expuestos o vulnerados pueden ocasionarles consecuencias negativas.
8	¿Por qué la falta de capacitación genera una inadecuada atención al solicitante?	Porque genera confusión e incertidumbre en el solicitante, la institución pierde seriedad y con ello el solicitante prefiere en ocasiones no acercarse a ser atendido porque en más de una ocasión le han dicho que el procedimiento era de una forma para que luego se le informe que el procedimiento era otro, causándole pérdidas económicas, laborales.
9	¿Por qué la carencia de habilidades blandas en el personal impacta en la atención?	Porque muchos de los solicitantes se acercan teniendo temor a su trámite y es el personal de atención el que se debe asegurarse en darles tranquilidad y comodidad al solicitante, obviamente sin que se pierda el respeto mutuo. El personal debe ser empático, pero siempre manteniendo su rol de representante de la institución. Con una buena atención el solicitante tendrá la confianza de responder las preguntas que se efectúen.

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Supervisor
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 3
Fecha	27/10/2020
Lugar de la entrevista	Plataforma zoom

Nro.	Subcategorías	Preguntas de la entrevista
1	Elementos Tangibles	¿Cómo los equipos e infraestructura impactan en la calidad de servicio que se brinda?
2		¿Qué implica para la institución la apariencia de los ambientes donde se brinda el servicio?
3	Fiabilidad	¿Por qué el compromiso de los empleados afecta a la calidad de servicio?
4		¿Cómo la confianza en el servicio se ha visto afectada en los últimos meses?
5	Capacidad de respuesta	¿Qué factores son los que ocasionan que la comunicación hacia el solicitante no sea oportuna?
6		¿Cómo son tratados los inconvenientes que presentan los solicitantes durante su atención?
7	Seguridad	¿Cómo repercute a la institución el no contar con un adecuado tratamiento de la información de los solicitantes?
8		¿Por qué la falta de capacitación genera una inadecuada atención al solicitante?
9	Empatía	¿Por qué la carencia de habilidades blandas en el personal impacta en la atención?

Observaciones


.....
-------

**Matriz de respuestas**

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo los equipos e infraestructura impactan en la calidad de servicio que se brinda?	Impacta de buena manera, si se cuenta con buenos equipos informáticos, medios de movilización, como ascensores, escaleras eléctricas, el trabajador como la visita se van a sentir muy cómodos. El servicio va a ser bueno y el cliente se va a ir contento.
2	¿Qué implica para la institución la apariencia de los ambientes donde se brinda el servicio?	Para la institución una adecuada apariencia de sus ambientes va a transmitir confianza y seguridad a las gestiones que vienen a realizar.
3	¿Por qué el compromiso de los empleados afecta a la calidad de servicio?	Porque el servicio lo da el empleado, si está mal capacitado o muestra un lenguaje corporal negativo, el usuario se va a sentir incómodo y podríamos perder clientes o recibir una queja.
4	¿Cómo la confianza en el servicio se ha visto afectada en los últimos meses?	Efectivamente se ha visto afectada a raíz de la pandemia, debido a que los tramites que realizaban de manera presencial era más personalizado, recibían una atención directa, ahora las atenciones se han reducido, son virtuales, percibiéndose que el servicio que brindamos es muy prolongado.
5	¿Qué factores son los que ocasionan que la comunicación hacia el solicitante no sea oportuna?	Falta de manejo informático, poca capacitación, mala orientación en las etapas previas, personal no idóneo.
6	¿Cómo son tratados los inconvenientes que presentan los solicitantes durante su atención?	Se verifica el hecho y se responde, de ser el caso, de acuerdo a los procedimientos administrativos ya indicados por ley.
7	¿Cómo repercute a la institución el no contar con un adecuado tratamiento de la información de los solicitantes?	Repercute de manera negativa, la institución deja bien en claro mediante los colaboradores que uno de los factores para manejar la información es la confidencialidad, la información que manejamos es delicada y no pueden verse vulneradas o expuestas de ninguna manera.
8	¿Por qué la falta de capacitación genera una inadecuada atención al solicitante?	Porque se brinda información incorrecta, no prestas un buen servicio, no se logra que el solicitante quede satisfecho con la atención recibida.
9	¿Por qué la carencia de habilidades blandas en el personal impacta en la atención?	Si llegas tarde, atiendes a usuarios impacientes; si no te comunicas adecuadamente, el usuario no va entender y se va ir disconforme; si eres antisocial, vas alejar al usuario; la poca creatividad en solución de problemas afecta el trabajo; mala organización laboral genera una mala imagen; la falta de trabajo en equipo afecta el rendimiento grupal.



Anexo 10: Informe del Asesor

	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CODIGO: UPNW-EES-FOR-016 VERSION: 01 <small>ESTUDIANTE</small>	FECHA: 13/03/2020

Yo, **Mtro Roy Fernando Martínez Quintanilla**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la **Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad** de la **Universidad Privada Norbert Wiener** declaro que la **Tesis** titulada **"Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, Lima 2020"**, presentada por la estudiante **Roncal Barrientos, Shirley**, tiene un índice de similitud de **9%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

*F-MQ*



Huella

.....  
 Firma  
**Mtro Roy Fernando Martínez Quintanilla**  
 DNI: 07879737  
 ORCID: 0000-0002-4223-0272

Lima, 10 de diciembre del 2020.

	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CODIGO: UPNW-EES-FOR-016 VERSION: 01 <small>ESTUDIANTE</small>	FECHA: 13/03/2020

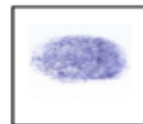
EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA **TESIS** - TURNITIN



	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	FECHA: 13/03/2020
	VERSION: 01	REVISIÓN: 01

Yo, **Mtro Roy Fernando Martínez Quintanilla**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la **Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad** de la **Universidad Privada Norbert Wiener** declaro que el **Plan de Tesis** titulado **"Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, Lima 2020"**, presentada por la estudiante **Roncal Barrientos, Shirley**, tiene un índice de similitud de **6%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

.....  
Firma


Mtro Roy Fernando Martínez Quintanilla

DNI: 07879737

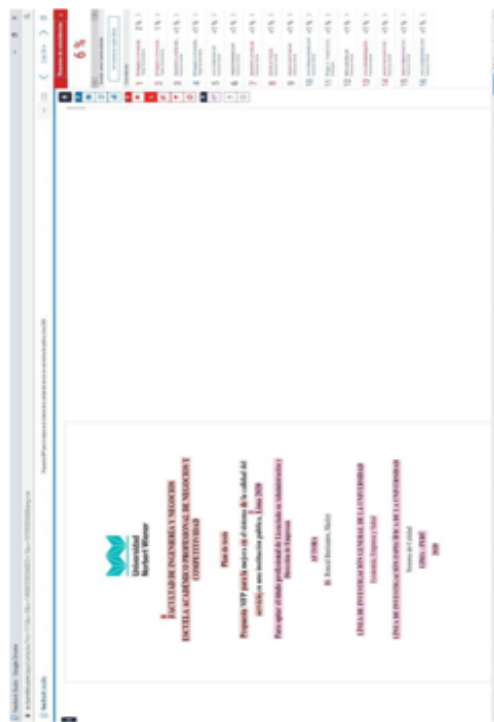
ORCID: 0000-0002-4223-0272

Huella

Lima, 1 de septiembre del 2020.

	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	FECHA: 13/03/2020
	VERSION: 01	REVISIÓN: 01

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA **PLAN DE TESIS - TURNITIN**



6%

1. Universidad Norbert Wiener 28.7

2. Universidad Norbert Wiener 15.7

3. Universidad Norbert Wiener 15.7

4. Universidad Norbert Wiener 15.7

5. Universidad Norbert Wiener 15.7

6. Universidad Norbert Wiener 15.7

7. Universidad Norbert Wiener 15.7

8. Universidad Norbert Wiener 15.7

9. Universidad Norbert Wiener 15.7

10. Universidad Norbert Wiener 15.7

11. Universidad Norbert Wiener 15.7

12. Universidad Norbert Wiener 15.7

13. Universidad Norbert Wiener 15.7

14. Universidad Norbert Wiener 15.7

15. Universidad Norbert Wiener 15.7

16. Universidad Norbert Wiener 15.7

## INFORME DEL ASESOR

Lima, 10 de diciembre del 2020.

**Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich**  
EAP Negocios y competitividad  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como **ASESOR** de la Tesis titulada "**Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, Lima 2020**", desarrollada por la egresada **Roncal Barrientos, Shirley**, para la obtención del **Título Profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas** ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el Plan de Investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Redacción de resultados/propuesta
- Redacción del informe final

Atentamente,



---

**Mtro Roy Fernando Martínez Quintanilla**  
**ASESOR**  
**DNI: 07879737**  
**ORCID: 0000-0002-4223-0272**



## CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

Lima, 1 de septiembre del 2020.

**Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich**

EAP Negocios y competitividad  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: **“Propuesta MFP para la mejora en el sistema de la calidad del servicio en una institución pública, Lima 2020”**, presentado por la bachiller **Roncal Barrientos, Shirley**.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 135 días para la obtención del **Título Profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas**.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como **asesor** de la referida Tesis.

Atentamente,



---

**Mtro Roy Fernando Martínez Quintanilla**  
DNI: 07879737  
ORCID: 0000-0002-4223-0272

## Anexo 11: Matrices

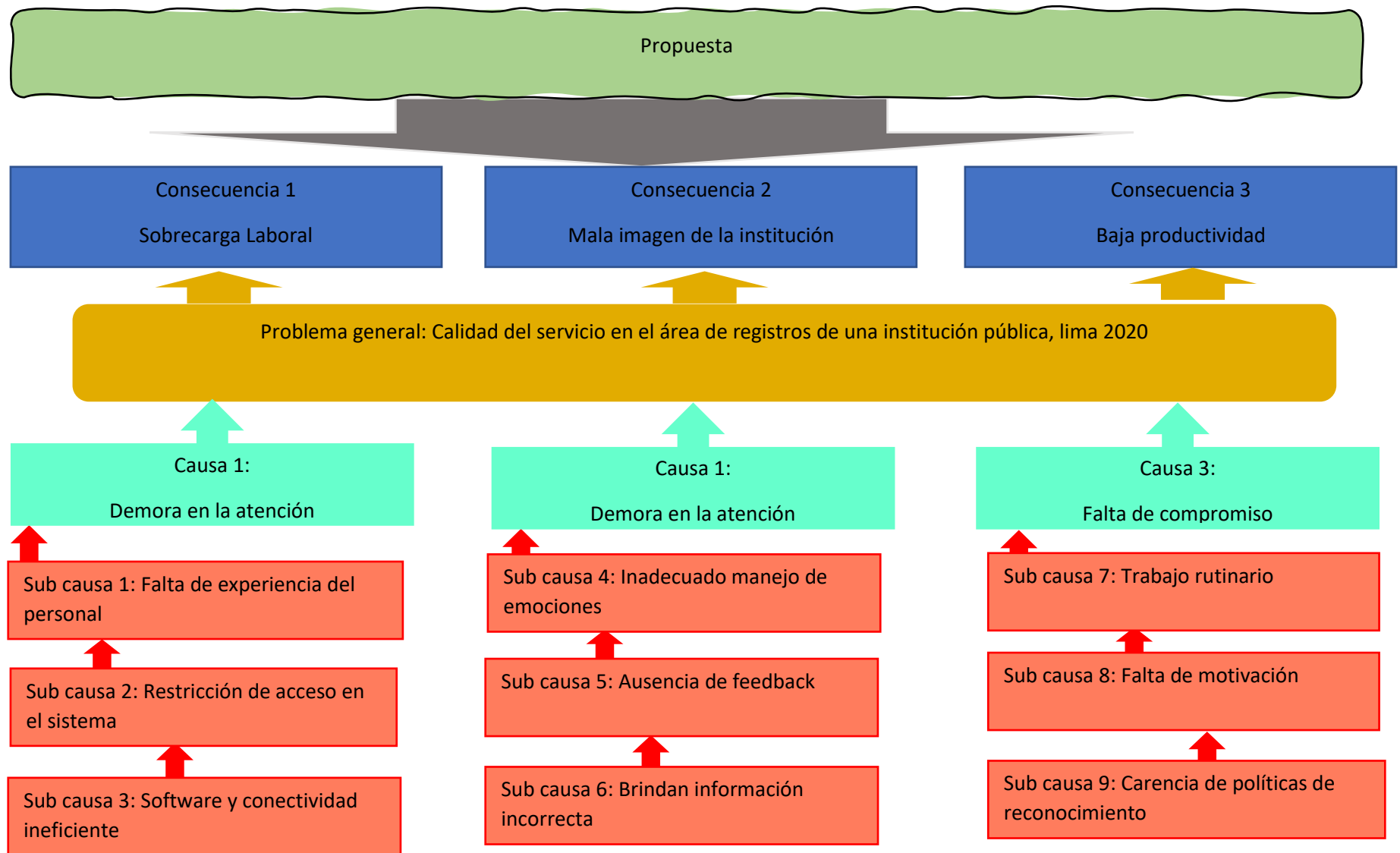
### Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad, servicio, productividad, postventa, automotriz, industria, sector automotor, cliente.	<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad de atención, consulta externa, servicios de salud, Hospital Rodríguez Zambrano.	<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad en el servicio, satisfacción, instituciones de salud.
<b>Título del informe</b>	Calidad en el servicio: oportunidad para el sector automotor en el Ecuador	<b>Título del informe</b>	La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador	<b>Título del informe</b>	El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México
<p>En Ecuador, se llevó a cabo un estudio sobre la calidad de servicio en el sector automotor, que ha tenido una importante participación en la economía de ese país, y que a partir de ella se han impulsado a otras industrias como la siderúrgica, metalúrgica, metalmecánica, minera, petrolera, etc., es por ello que es importante para las empresas automotrices mantener una buena calidad en el servicio y la satisfacción del cliente, sobre todo porque en la actualidad, el sector automotor está atravesando periodos complicados (Arroyo &amp; Buenaño, 2017).</p>		<p>En Ecuador, se realizó un estudio para ver la calidad de atención en los centros de salud de ese país especialmente de la provincia de Manabí, el objetivo consistió en resaltar que aspectos son los que puntualizan el concepto de la calidad por parte de los pacientes que asisten a las consultas externas, se realizó encuestas y entrevistas a 540 pacientes del año 2018 y como resultado del estudio se determinó que la atención es mala y regular, que las personas esperan bastante tiempo para ser atendidos (Triviño, Villamar &amp; Reyes, 2019).</p>		<p>En México, se realizó un estudio para conocer los puntos importantes en la percepción de satisfacción del derechohabiente en el sistema público de salud. Mediante la investigación exploratoria se analizó el proceso de atención que recibe el beneficiario en una clínica de primer nivel, se detectaron 32 particularidades de calidad en el servicio, se diseñó un cuestionario para medir la realización de estos atributos y la percepción de indicadores de satisfacción. El resultado fue que la calidad del servicio proporcionado por los médicos tiende a ser uno de los factores de mayor impacto en la satisfacción del derechohabiente, seguido la entrega de medicamentos, así como la infraestructura también tuvo un impacto significativo (Vera &amp; Trujillo, 2018).</p>	
<b>Evidencia del registro en Ms word</b>	(Arroyo & Buenaño, 2017) <a href="https://n9.cl/7sah">https://n9.cl/7sah</a>	(Triviño , Villamar, & Reyes, 2019) <a href="https://n9.cl/87kz">https://n9.cl/87kz</a>	(Vera & Trujillo, 2018) <a href="https://n9.cl/i0adj">https://n9.cl/i0adj</a>		

**Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional**

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Geriatría, calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente.	<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad, dimensiones de la calidad, servqual, servperf.	<b>Palabras claves del informe</b>	Perú, cobertura universal en salud, calidad, cuidados en salud, gobernanza.
<b>Título del informe</b>	Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo	<b>Título del informe</b>	Calidad percibida del destino Perú y del servicio en agencias de viaje, hoteles y restaurantes.	<b>Título del informe</b>	Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud.
<p>En Perú, se llevó a cabo un estudio para determinar la calidad de servicio a los pacientes de la tercera edad en asistencia geriátrica, para este estudio tomaron como muestra a 45 adultos mayores de 60 años, quienes fueron a recibir atención médica geriátrica al hospital Guillermo Almenara Irigoyen, donde se obtuvo como resultado que el 77% de los pacientes se mostraron satisfechos con la calidad de atención recibida, sin embargo, las categorías que presentaron disconformidad fueron la falta de empatía y seguridad durante la atención (Apaza, Sandival &amp; Runzer, 2018)</p>		<p>En Perú, se llevó a cabo una investigación sobre la calidad percibida del destino Perú y del servicio en las diferentes agencias de viaje, restaurantes y hoteles, el resultado de este estudio reveló que el destino con mayor nivel de satisfacción global del Perú fue para el turista extranjero que visitó Arequipa y Trujillo-Chiclayo con 78% y 32% respectivamente y menor satisfacción para el que visitó Cusco con 61%. Desde la perspectiva de los turistas, la satisfacción general de los servicios hoteleros y empresas de catering en la ciudad de Cusco fue buena con 56% y 90%, a diferencia del servicio de las agencias de viaje que evidenciaron niveles de satisfacción global del 60%, y el grado de insatisfacción leve y grave en todas las dimensiones. Sin embargo, la satisfacción general de los restaurantes de destino en Cusco es de moderada a extensa en todos los aspectos de la calidad (Izaguirre, 2017).</p>		<p>En Perú, se realizó un estudio para destacar los principales avances y limitaciones en el proceso hacia una cobertura universal en salud, Sin embargo, se ha logrado un progreso significativo a través de la implementación de pólizas de seguro de salud, pero los hechos han demostrado que no es efectivo para obtener servicios médicos oportunos y satisfacer las necesidades de salud de la mayoría de la población (Del Carmen, 2019).</p>	
<b>Evidencia del registro en Ms word</b>	(Apaza, Sandival, & Runzer, 2018) <a href="https://n9.cl/j6bu">https://n9.cl/j6bu</a>	(Izaguirre, 2017) <a href="https://n9.cl/l2j2">https://n9.cl/l2j2</a>		(Del Carmen, 2019) <a href="https://n9.cl/qzp28">https://n9.cl/qzp28</a>	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



**Matriz 4. Matriz de problema a nivel local**

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Categoría problema: Calidad de Servicio
Causa 1: Demora en la atención	Sub causa 1: Falta de experiencia del personal	Personal no conoce todos los procesos de atención	La institución que se encarga de recibir y tramitar solicitudes de distintos usuarios que presentan una solicitud con la finalidad de recibir una pronta atención. A inicios del año 2017 se evidenció un incremento masivo de solicitudes, pasando a atender de 20 solicitudes a más de 100 diarias, desde entonces la oficina comenzó a presentar debilidades porque no se contaba con una capacidad para atender a esa cantidad de personas, debido a ello, con éste se desea conocer cuál es la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio que se les brinda, se han planteado algunas problemáticas consideradas relevantes para el estudio de la calidad del servicio, como la demora en la atención por la falta experiencia, el personal no conoce todos los procesos de atención o no aplica lo aprendido en las capacitaciones. Se ha logrado observa una mala atención al cliente, un inadecuado manejo de emociones, falta de empatía para tratar con el usuario, el personal no se encuentra capacitado en el manejo de sus emociones. Ausencia de feedback, No se realiza retroalimentación a los usuarios y no se ha establecido un cronograma para aplicarlo. Brindan información incorrecta, personal con criterio inadecuado para brindar una respuesta y no revisan los lineamientos establecidos. No se les toma un examen de conocimientos cada cierto tiempo, la falta de compromiso por el trabajo rutinario que realizan sin propuesta de cambio, no se sienten motivados por el trabajo y por la incertidumbre laboral. No se le ha dado la importancia que amerita a las políticas de reconocimiento. Como consecuencia de todas estas causas es que la institución requiere conocer la calidad de servicio de todos los usuarios. Tomando en cuenta lo mencionado en este estudio, se pretende implementar mecanismos parar mejorar la calidad de atención realizando encuestas, entrevistas dónde se identifique el problema para lograr una mejora y los usuarios reciban atención en el menor tiempo posible.
		Personal no aplica lo aprendido de las capacitaciones	
	Sub causa 2: Restricción de acceso en el sistema	Por modalidad de contrato	
		Recursos limitados	
	Sub causa 3: software y conectividad ineficiente	Usuarios se encuentran en zonas de baja cobertura	
		Sistema necesita mínimo de 12 a 20 Mbps para funcionar correctamente	
Causa 2: Mala atención al cliente	Sub causa 4: Inadecuado manejo de emociones	Falta de empatía para tratar con el usuario	
		Personal no se encuentra capacitado en manejo de emociones	
	Sub causa 5: Ausencia de feedback	No se realiza retroalimentación a los usuarios	
		No se ha establecido un cronograma para aplicarlo	
	Sub causa 6: Brindan información incorrecta	Criterio inadecuado para brindar una respuesta	
		No revisan los lineamientos establecidos	
Causa 3: Falta de compromiso	Sub causa 7: Trabajo rutinario	Hacen el mismo trabajo todos los días, no desafiante o incita al crecimiento profesional.	
		No hay propuesta de cambio.	
	Sub causa 8: Falta de motivación	No se sienten motivados por el trabajo que realizan	
		Incertidumbre por contratos temporales	
	Sub causa 9: Carencia de políticas de reconocimiento	No se cuenta con políticas de reconocimiento	
		No se le ha dado la importancia que amerita	

Datos del antecedente internacional 1:			
Título	Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente de la Universidad de los Llanos. Basados en la Percepción de los Estudiantes del Pregrado Bajo el Modelo SERVPERF	Metodología	
Autor	Ospina Moreno, Lina Alejandra; Betancurth Calderin, Yonny Fernando	Enfoque	Mixto
Lugar:	Colombia	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	Evaluar la calidad de servicio al cliente de la Universidad de los Llanos, basados en la percepción de los estudiantes de pregrado.	Diseño	Exploratorio
Resultados	De acuerdo a los resultados encontrados en cada una de la dimensiones, a manera general se pudo concluir que actualmente la calidad en el servicio al cliente en la Universidad de los Llanos no se define exactamente como muy buena o muy mala; realizar un juicio exacto no es lo ideal, ya que a pesar de que muchos de los estudiantes se encuentran inconformes, se destaca que algunos también mencionan la evolución de la institución y el interés en ofrecer mejores espacios y materiales para un óptimo desarrollo.	Método	
		Población	67
		Muestra	14
		Unidades informantes	Estudiantes de pregrado de la Universidad de los Llanos sede San Antonio y sede Barcelona
Conclusiones	La calidad del servicio ha despertado un mayor interés para los usuarios; donde los estudiantes al estar más informados y tener un mayor conocimiento exigen mejoras en la calidad del servicio lo que lo lleva a convertirse en un factor clave para el desarrollo de entidades públicas como lo es la Universidad de los Llanos.	Técnicas	Análisis de coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach
		Instrumentos	Cuestionario y guía de entrevistas
		Método de análisis de datos	SPSS versión 19.0, Matriz Axiológica
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Colombia, Ospina & Betancurth (2018), en su estudio evaluaron la calidad de servicio al cliente apoyado en la percepción de los estudiantes de pregrado. Durante su estudio se utilizó tres enfoques, el cuantitativo, cualitativo o mixto. Demostraron que la calidad de servicio al cliente de la Universidad de los Llanos no se define completamente como buena o mala, aunque muchos estudiantes no están satisfechos, cabe señalar que otros estudiantes mencionaron el crecimiento de la institución y que existe un interés en brindar mejores espacios y materiales para un mejor desarrollo. Por otro lado, el estudio concluyó en que, a medida que los estudiantes adquieren más conocimientos y están más informados se vuelven más exigentes en cuanto a la calidad del servicio que reciben y esto es un punto clave para que las entidades públicas sigan desarrollándose.		
Referencia	(Ospina & Betancurth, 2018) <a href="https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1155">https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1155</a>		

Datos del antecedente internacional 2:			
Título	Calidad en el servicio y satisfacción del pasajero en las aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonora	Metodología	
Autor	Ibarra Morales, Luis Enrique; Paredes Zempual, Daniel; Durazo Bringas, María Guadalupe	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	México	Tipo	Descriptiva
Año	2016		
Objetivo	Determinar el efecto de la calidad de servicio en la satisfacción de los pasajeros de las tres aerolíneas de bajo costo que operan en el estado de Sonora	Diseño	Regresión lineal múltiple
Resultados	Este estudio demostró que la consistencia interna de la escala en cada uno de los constructos o dimensiones, son buenas y aceptables	Método	Servperf (para su medición)
		Población	Infinito
		Muestra	765 pasajeros
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que ambas aerolíneas no solo deben mejorar en la calidad de servicio y atención al cliente prestándoles un servicio seguro y preciso, para ser una de las mejores elecciones de vuelo a nivel internacional, seguir aumentando el número de pasajeros para seguir ofreciendo tarifas a su alcance y crecer en el mercado comercial para ser más competitivo.	Técnicas	Muestreo simple aleatorio
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En México, Ibarra, Paredes & Durazo (2016), en su investigación determinaron el efecto de la calidad de servicio en la satisfacción de los pasajeros de tres aerolíneas. Por consiguiente, durante la investigación se utilizó el enfoque cualitativo. Cual resultado fue, que la coordinación interior de la variedad en cada uno de los constructos o ámbitos, son buenos y aceptables. No obstante, el estudio concluyó en que las aerolíneas no solo deben mejorar la calidad de servicio al cliente brindándoles servicios seguros y necesarios, sino que también deben convertirse en una de las mejores opciones de vuelos internacionales y continuar aumentando el número de pasajeros para continuar ofreciendo tarifas de bajo costo y crecer en el mercado comercial para mejorar la competitividad.		
Referencia	(Polanco, 2016) <a href="http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/4911">http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/4911</a>		

Datos del antecedente internacional 3:			
Título	Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil	Metodología	
Autor	López Mosquera, Daniela Cecilia	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptiva
Año	2018		
Objetivo	Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente.	Diseño	
Resultados	En el estudio realizado se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy's se evidenció que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no se encuentran capacitados y el restaurante cuenta con pocos empleados y esto hace que el servicio no sea rápido. Se pudo comprobar que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, esto significa que si aumenta la calidad del servicio va aumentar la satisfacción al cliente o si es que disminuye la calidad de servicio disminuye la satisfacción al cliente.	Método	Servqual
		Población	Mercado restaurantero de la ciudad de Guayaquil
		Muestra	7280 clientes
		Unidades informantes	Clientes que consumen en el restaurante Rachy's
Conclusiones	Se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio.	Técnicas	Cuestionario tipo Likert
		Instrumentos	Encuestas y entrevistas
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Ecuador, López (2018), en su indagación determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. Utilizó el enfoque mixto, para el cual, el estudio realizado permitió identificar los factores importantes de la calidad del servicio, tales como: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinaria y equipamiento moderno. Pudo demostrar que la fiabilidad de sus instalaciones, alimentos, equipos y personal satisface a los clientes. Por otro lado, existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy's, se evidenció que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no está capacitado y cuenta con muy pocos empleados, lo que significa que el servicio no es rápido. Se encuentra que existe una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, lo que significa que, si la calidad del servicio mejora, la satisfacción del cliente aumentará; si la calidad del servicio disminuye, la satisfacción del cliente disminuirá. El estudio concluyó en que los hechos han demostrado que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, y de ello depende su éxito o fracaso. Siempre es bueno que las organizaciones satisfagan a los clientes para que puedan recomendar lugares de comida y servicio.		
Referencia	(López, 2018) <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867">http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867</a>		



Datos del antecedente internacional 4:			
Título	Propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76	Metodología	
Autor	Clavijo Alvarez, Alba Licet	Enfoque	
Lugar:	Colombia	Tipo	Descriptiva
Año	2016		
Objetivo	Presentar una propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76, para el mejoramiento de su sostenibilidad económica.	Diseño	Metodológico
Resultados	Se puede apreciar que Colombia 76 no tiene una carta para mostrar al cliente los exquisitos platos que tiene preparado para él, de hecho, no hay la posibilidad de que se pueda escoger el menú de su preferencia, ya que solo prepara diariamente un plato diferente. Esto beneficiaría solo a los clientes fieles que conocen la forma de trabajo del restaurante, pero los clientes nuevos se llevarán una mala impresión del restaurante, pensando que no tiene a su disposición el menú que desea consumir	Método	
		Población	100 clientes del restaurante Colombia 76, 4 empleados
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	En Colombia 76 se vio la necesidad de presentar una para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76, diseñando herramientas que promuevan el desarrollo de la empresa, logrando de esta manera el reconocimiento y posicionamiento de la imagen corporativa en la región de Ocaña.	Técnicas	Encuesta - entrevista
		Instrumentos	Cuestionario y guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Colombia, Clavijo (2016), en su estudio presentó una propuesta orientada a optimizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Restaurante Colombia 76 para mejorar su sostenibilidad económica. Por consiguiente, se puede ver que Colombia 76 no tiene menú para mostrar a los clientes los exquisitos platos que le preparan, de hecho, le es imposible elegir su menú favorito porque solo prepara platos diferentes todos los días. Esto solo beneficiará a los clientes leales que entienden cómo funciona el restaurante, pero los nuevos clientes pensarán que no tienen el menú que quieren usar y tendrán una mala impresión del restaurante. Se concluyó que, en Colombia 76 es necesario proponer un método para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de los restaurantes Colombia 76, y diseñar herramientas que promuevan el desarrollo de la empresa, para lograr el reconocimiento de la imagen y posicionamiento de la empresa en la región de Ocaña.		
Referencia	(Clavijo, 2016) <a href="https://repositorio.ufps.edu.co:8080/dspaceufps/handle/123456789/1100">repositorio.ufps.edu.co:8080/dspaceufps/handle/123456789/1100</a>		

Datos del antecedente internacional 5:			
Título	La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Yambo Tours C.A. de la Ciudad de Latacunga.	Metodología	
Autor	Chiluisa Caillagua, Jenny Germania	Enfoque	Cualitativo y Cuantitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	Exploratorio, descriptiva y correlacional
Año	2015		
Objetivo	Determinar si la Calidad del Servicio influyen en la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Yambo Tours C.A. de la Ciudad de Latacunga.	Diseño	
Resultados	De las encuestas realizadas a los clientes externos del 100%, observamos que el 19,09% consideran que la Calidad del Servicio que Ofrece Yambo Tour es excelente, mientras que un 9,09% consideran que es regular, y el 71,82% opinan que la Calidad en el Servicio es mala.  La mayoría de los clientes consideran que el servicio que brinda Yambo Tours no es el adecuado, mientras que una mínima parte de clientes consideran que es excelente.	Método	
		Población	155
		Muestra	110
		Unidades informantes	La investigación se realizará tanto a clientes externos como internos de la Empresa.
Conclusiones	Es importante brindar una buena calidad en el servicio ya que influye en la satisfacción que el cliente busca obtener.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo  (5 líneas)	En Ecuador, Chiluisa (2015), en su investigación determinó si la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes. Para la cual, en su estudio utilizó el enfoque mixto. El resultado de esta investigación fue que de una encuesta realizada al 100% de los clientes externos, observamos que el 19.09% de las personas piensa que la calidad del servicio brindado por Yambo Tour es muy buena, mientras que el 9.09% piensa que es fijo y el 71.82% piensa que la calidad del servicio es mala. La mayoría de los clientes piensa que el servicio brindado por Yambo Tours no es suficiente, mientras que un pequeño número de clientes piensa que es excelente. Se concluyó que, es importante brindar un servicio de calidad porque afecta la satisfacción que buscan los clientes.		
Referencia	(Chiluisa, 2015)  <a href="http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/10085">http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/10085</a>		

### Matriz 5. Antecedentes Nacionales

#### Datos del antecedente nacional 1:

Título	Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017.	Metodología	
Autor	Solís Rivera, Haydee	Enfoque	Mixto
Lugar:	Perú	Tipo	Proyectiva
Año	2017		
Objetivo	proponer un plan de mejora en calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos, 2017.	Diseño	No experimental
Resultados	Se determinó el principal problema relacionado con la empatía, lo cual implica ir más allá del trato directo con el cliente, comprender sus necesidades y brindarle atención personalizada; respecto a la tangibilidad, presenta deficiencias con las instalaciones de los servicios higiénicos; sin embargo, se debe mejorar implementando un programa de mantenimiento, debido a que, la imagen es muy importante, es lo primero que percibe el cliente; respecto a la fiabilidad en la calidad de servicio se encontró deficiencias, lo cual indica que el trabajador no tiene la habilidad adecuada para realizar el servicio eficientemente, generando demoras en la entrega del producto. Por otro lado, se determinó que no se brinda una atención rápida a los clientes.	Método	
		Población	30
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se hizo la propuesta de mejora de la calidad de servicio a través del ciclo Deming, el cual se divide en cuatro etapas muy importantes para dar solución al problema y son planear, hacer, verificar y actuar, es una estrategia de mejora continua las cuales deben llevarse a cabo consecutivamente en cada área para lograr los objetivos.	Técnicas	Encuestas - entrevista
		Instrumentos	Cuestionarios – guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, Solís (2017), en su investigación propuso un plan para mejorar la calidad de servicio en una empresa de alimentos, identificó los principales problemas relacionados con la empatía, lo que significa ir más allá de la capacidad de tratar directamente con los clientes, comprender sus necesidades y brindar una atención personalizada; en cuanto a la tangibilidad, tiene deficiencias en los servicios de salud; sin embargo, es necesario implementar procedimientos de mantenimiento para mejorar, porque la imagen es muy importante, por eso esto es lo primero que debe tener en cuenta el cliente; en cuanto a la confiabilidad de la calidad del servicio, se encuentran defectos, lo que demuestra que los trabajadores no son capaces de realizar efectivamente el servicio, lo que retrasa la entrega del producto. Por otro lado, se determinó que no se proporciona una atención óptima a los clientes. Se concluyó mejorar la calidad de servicio a través del ciclo Deming, el cual está dividido en cuatro etapas muy importantes que son planear, hacer, verificar y actuar, estas estrategias se están llevando a cabo para dar soluciones de mejora continua a la empresa y así lograr sus objetivos.		
Referencia	(Solís, 2017) <a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/913">http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/913</a>		

Datos del antecedente nacional 2:			
Título	Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora	Metodología	
Autor	Rivera Merino, Marianne Lizet	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Perú	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Determinar el nivel de la calidad del servicio que brinda la empresa ELEVATE BUSINESS y diseñar estrategias de mejora.	Diseño	
Resultados	el 18.8% de los clientes expresan que el nivel más bajo de la calidad del servicio que brinda la empresa ELEVATE BUSINESS en la ciudad de Lima, en lo que se refiere a los elementos tangibles, es en el área de operaciones, el 9.2% de los clientes manifiestan que la calidad de servicios es baja en el área de call center , detectándose un nivel bajo de calidad de servicio en call center y operaciones, indicando el personal de la empresa ELEVATE BUSINESS en la ciudad de Lima, que la empresa no dispone de manuales de calidad ni de operaciones, que no ha recibido la capacitación en aspectos que pueden afectar la calidad del servicio y que se incumple con la labor de supervisión	Método	Deductivo
		Población	714
		Muestra	250
		Unidades informantes	clientes de la Empresa Elevate Business-Filial Lima
Conclusiones	planteó como alternativa para medir la calidad del servicio y optimizar el proceso de toma de decisiones en la empresa, en la elaboración y ejecución del modelo de evaluar la calidad del servicio	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionarios
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, Rivera (2019), en su investigación sostuvo que, el 18.8% de los clientes indicó que el índice más bajo de la calidad del servicio que ofrece la empresa ELEVATE BUSINESS de Lima en elementos tangibles es en el área de operaciones. el 9.2% de los clientes señalaron que la calidad del servicio en el área del call center fue muy baja, detectándose que la calidad del servicio del call center y del departamento de operaciones era muy baja, lo que indica que los empleados de ELEVATE BUSINESS en Lima no cuentan con manuales de calidad u operación, y no han recibido capacitaciones en ningún aspecto que pueda afectar la calidad del servicio y que no se cumple con la supervisión correspondiente. Se concluye como posibilidad para medir la calidad del servicio y optimizar el proceso de toma de decisiones en la institución, la elaboración y ejecución del modelo a evaluar la calidad del servicio.		
Referencia	(Rivera, 2019) <a href="http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2084">http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2084</a>		

Datos del antecedente nacional 3:			
Título	Optimización de procesos para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente en el Complejo Comercial Unicachi S.A, Lima 2017	Metodología	
Autor	García Castillo, Paola Lena	Enfoque	Mixto
Lugar:	Perú	Tipo	Proyectiva
Año	2017		
Objetivo	Proponer un plan de mejora en la calidad del proceso de servicio de atención al cliente en el Complejo Comercial Unicachi S.A, Lima 2017.	Diseño	No experimental
Resultados	Se diagnosticó la atención al cliente en el centro comercial Unicachi S.A. detectándose un inadecuado sistema de ventas, una débil política para la priorización y asignación de recursos humanos y materiales por parte de los dirigentes y una deficiente y regular organización y asignación de personal para la atención de calidad del cliente.	Método	Deductivo
		Población	Clientes de complejo Comercial Unicachi S.A, Lima
		Muestra	100
		Unidades informantes	
Conclusiones	Promover actividades de marketing eficientes que mejorar las actividades en cuanto a la gestión administrativa, detectándose un inadecuado sistema de ventas que se apoya en la tradición como referente en medio de los cambios tecnológicos que apoyen la mejora de las ventas.	Técnicas	Observación
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, García (2017), en su estudio propuso un plan de mejora en la calidad del proceso de servicio de atención al cliente. En consecuencia, utilizó el enfoque mixto cuyo diagnóstico fue, que la atención al cliente en el Centro Comercial Unicachi S.A. en el área de ventas no es perfecto, las políticas para priorizar y asignar los recursos humanos y materiales por parte de los dirigentes no son efectivas, y la organización de personas asignadas para brindar un servicio de calidad al cliente no son buenas. Por otro lado, el estudio concluyó en promover labores de marketing efectivas para mejorar las actividades de gestión administrativa, encontrándose como referente un deficiente sistema de ventas tradicional y no un cambio que se apoye en la tecnología para mejorar las ventas.		
Referencia	(García, 2017) <a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1547">http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1547</a>		

Datos del antecedente nacional 4:			
Título	Propuesta de solución de inteligencia de negocios para la gestión del servicio de atención al cliente prepago en los proveedores de la empresa claro Perú.	Metodología	
Autor	Sagástegui Briceño, Raúl Alberto	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Perú	Tipo	Descriptivo
Año	2018		
Objetivo	El Objetivo general del informe propuesta de solución de inteligencia de negocios es contar con la información (niveles de servicio, cantidad de llamadas atendidas, cantidad de llamadas abandonadas, cantidad de asesores conectados, nota de calidad, nota de satisfacción de atención al cliente, etc.) en línea y a la vez que esté relacionada con las demás áreas (operaciones, capacitación y calidad) la cual permita identificar al asesor, al área o proceso que tenga alguna falencia para poder tomar acciones y decisiones de forma inmediata la cual tendrá un beneficio económico para el proveedor del servicio de call center y para los clientes de Claro se les garantizará una buena y excelente experiencia en la atención vía call center.	Diseño	No experimental
Resultados	Utilizar la mejor herramienta de business intelligence ha sido realizar un comparativo donde se consideran las características y cualidades de las herramientas la cual nos permitirá llegar a lograr visualizar los indicadores y la información con la mayor confiabilidad,	Método	Deductivo
		Población	Clientes de la empresa claro que se comunican al 123
		Muestra	Muestra aleatoria de llamadas que ingresan
		Unidades informantes	
Conclusiones	Realizar la integración de la propuesta de solución de inteligencia de negocios con los 14 puntos de Deming permite poder tomar decisiones de impacto y de manera oportuna en la gestión del asesor del call center, las cuales se ven reflejadas actualmente con el incremento de los porcentajes de satisfacción de los clientes con 80% hasta el mes de junio del 2018.	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Prueba de datos
		Método de análisis de datos	Hoja de cálculo Excel, herramienta de business intelligence
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, Sagástegui (2018), en su investigación sostuvo que el objetivo principal es conseguir información de (niveles de servicio, número, número de llamadas recibidas, número de llamadas abandonadas, número de consultores conectados, puntajes de calidad, puntajes de satisfacción del servicio al cliente, etc.) en línea y a su vez que esté relacionada con otras áreas (operaciones, capacitación y calidad), para poder tomar acciones inmediatas y tomar decisiones, lo que traerá beneficios económicos para el proveedor del servicio de call center y los clientes. En consecuencia, utilizó el enfoque cuantitativo cuyo diagnóstico fue que se deben utilizar herramientas de inteligencia empresarial lo que permitirá lograr la visualización de indicadores e información con la mayor confiabilidad. Por otro lado, la investigación concluyó con la integración de una propuesta de solución de inteligencia empresarial con los 14 puntos de Deming permite tomar decisiones oportunas e influyentes en la gestión de los consultores de call center.		
Referencia	(Sagástegui, 2018) <a href="http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8469">http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8469</a>		

Datos del antecedente nacional 5:			
Título	Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima	Metodología	
Autor	Caicay Arbieta, Trinidad	Enfoque	Mixto
Lugar:	Perú	Tipo	
Año	2017		
Objetivo	Determinar la influencia de las dimensiones de la calidad de servicio en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados obtenidos son satisfactorios debido que a pesar de que las dos variables no presentan una relación directa, varias de sus dimensiones sí muestran relación directa.	Método	
		Población	31
		Muestra	23
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que la variable dimensiones de la calidad de servicio no se relaciona directamente con la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima, sin embargo, se demuestra que algunas dimensiones de la calidad de servicio sí tienen relación con ciertas dimensiones de la reputación corporativa.	Técnicas	Estadística índice Spearman, Alfa de Cronbach
		Instrumentos	Prueba de datos
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, Caicay (2017), en su investigación determinó la influencia de las dimensiones de la calidad de servicio en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima, para dicho estudio utilizó un enfoque mixto, cuyos resultados obtenidos son positivos y satisfactorios a pesar de que ambas variables no presentan relación directa alguna, gran cantidad de sus dimensiones pueden demostrar que si existe una relación directa. La investigación concluye en que la variable de la reputación corporativa de las empresas courier en Lima no se relaciona directamente con la variable de dimensiones de la calidad de servicio, sin embargo, su pudo demostrar que cierta cantidad de dimensiones de la reputación corporativa sí tienen relación con algunas dimensiones de la calidad de servicio.		
Referencia	(Caicay, 2017) <a href="http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf">http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf</a>		

### Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría clásica de la administración	Henry Fayol	Hace énfasis en la estructura para garantizar la eficiencia de todos los involucrados en la organización, las áreas, los jefes y los colaboradores. las tareas administrativas no deben ser una carga para las autoridades sino más bien responsabilidades compartidas con los subordinados.	Porque en esta teoría Fayol desarrollo 14 principios fundamentales, sobre cómo los altos cargos deben organizarse y así interactuar con los colaboradores para luego tomar decisiones, será de gran aporte analizar y plantear mejoras en los distintos procesos que se cuentan en la organización y así elevar el nivel de calidad de servicio.
2. Teoría de los factores de Herzberg	Frederick Herzberg	Determina que las personas se ven influenciadas por dos factores: extrínsecos e intrínsecos y estas necesidades son independientes unas de otras, por un lado, los factores higiénicos que satisfacen las necesidades que provienen de fuentes ambientales externas y por otro lado los factores motivadores que surgen espontáneamente por instintos y necesidades psicológicas que motivan la conducta a falta de recompensas extrínsecas.	Porque toda empresa busca establecer un ambiente sólido, donde los empleados deben ser leales, productivos y consistentes con los objetivos organizacionales, por lo que se necesitan factores motivadores para lograr este objetivo. Por tanto, la teoría del factor de Herzberg permitirá solucionar los siguientes problemas: falta de compromiso, falta de trabajo en equipo y miedo al cambio, buscando nuevas formas de satisfacción laboral mejorando así en la calidad del servicio que se ofrece.
3. Teoría de las relaciones humanas	Elton Mayo	Énfasis en las personas que trabajan o participan en las organizaciones, destaca la importancia del estado anímico de los colaboradores en su desempeño laboral y determina que las diferencias en la motivación de las personas conllevan a diferencias en el rendimiento de trabajo.	Porque la falta de reconocimientos, el trabajo rutinario, la remuneración y falta de beneficios sociales, concernientes a la falta de motivación del personal, podrían ser abordadas por esta teoría, para comprender si el factor motivacional influye en los colaboradores quienes son los que brindan atención al público y si hay impacto en calidad de servicio.



## Matriz 7. Sustento teórico

### Teoría Administrativa I: Teoría Clásica de la Administración

Teoría Administrativa I: Teoría Clásica de la Administración			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Henry Fayol			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	(Carmen & Masias, 2017) plantean que:  "El modelo de Fayol se basó en la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. Se enfoca siempre en el gobierno de las organizaciones" (p.13).	(Fayol citado en Chiavenato, 2006) sostiene que:  toda empresa utiliza 6 operaciones o funciones: 1.- funciones técnicas, las cuales se refieren a la traducción de bienes y servicios de la empresa. 2.-funciones comerciales, las cuales involucran la compra, la venta y el intercambio. 3.- funciones financieras, que se relacionan con la obtención y la administración de capitales. 4.-funciones de seguridad, que implica la protección de la preservación de los bienes y las personas. 5.-funciones contables, las cuales se refieren a los inventarios, registros, balances, costos y estadística. 6.- funciones administrativas, cuyo objetivo es integrar la cúpula de las otras cinco funciones. (p.60).	(Chiavenato citado en Solis, 2017) señaló que:  Concibe a la organización como una estructura lo cual refleja la influencia de las concepciones antiguas de organización, tradicionales rígidas y jerarquizadas. Para Henry Fayol, la organización implica definir la estructura y la forma, por lo tanto, es estática limitada. (p.26).
<b>Parfraseo</b>	Se puede decir que este estudio determina los elementos de la administración y los principios generales que todo administrador debe seguir al dirigir una organización (Carmen & Masias, 2017).	Según Fayol, en base a las 6 funciones mencionadas, nos permite establecer una estructura administrativa en la organización para lograr cada una de las metas, tales como:  La función técnica, permite controlar la producción de bienes o servicios en la organización. La función comercial, es una relación de intercambio con el sistema de producción que constituye la producción de bienes en la organización. Función financiera, es el cálculo de la obtención de la gestión de la organización. Las funciones de seguridad, permite brindar seguridad y mayor confianza a cada miembro del equipo. La función contable, es todo aquello que permite controlar los estados financieros y la información financiera. Funciones administrativas, tiene la ventaja de agrupar y tiene mayor capacidad de sincronizar funciones administrativas (Chiavenato, 2006).	La teoría clásica se basa en las funciones y estructuras que deben tener las organizaciones tradicionales para lograr la eficiencia, al mismo tiempo que se centra en la división del trabajo y el poder de mando de los gerentes sobre los empleados. Todos los niveles de la empresa están asignados para ayudar a construir una mejor organización; de igual manera, cuando se crea una nueva área, se definen los roles que desempeñarán los trabajadores o empleados para lograr el objetivo (Solis, 2017).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Carmen & Masias, 2017)	(Chiavenato, 2006)	(Solis, 2017)
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	Esta teoría ayudará a que los jefes, coordinadores y encargados puedan planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos que se realizan en la institución y en base a las 6 funciones establecer una estructura administrativa para lograr cumplir las metas de la organización.		
<b>Redacción final</b>	La teoría clásica de la administración sostenida por Carmen, Masias, Chiavenato y Solis, determinan los elementos de la administración y los principios generales que todo administrador debe seguir al dirigir una organización. Según Fayol, en base a las 6 funciones mencionadas, permitió establecer una estructura administrativa en la organización para lograr cada una de las metas, tales como: La función técnica, permite controlar la producción de bienes o servicios en la organización. La función comercial, es una relación de intercambio con el sistema de producción que constituye la producción de bienes en la organización. Función financiera, es el cálculo de la obtención de la gestión de la organización. Las funciones de seguridad, permite brindar seguridad y mayor confianza a cada miembro del equipo. La función contable, es todo aquello que permite controlar los estados financieros y la información financiera. Funciones administrativas, tiene la ventaja de agrupar y tiene mayor capacidad de sincronizar funciones administrativas. La teoría clásica se basa en las funciones y estructuras que deben tener las organizaciones tradicionales para lograr la eficiencia, al mismo tiempo que se centra en la división del trabajo y el poder de mando de los gerentes sobre los empleados. Todos los niveles de la empresa están asignados para ayudar a construir una mejor organización; de igual manera, cuando se crea una nueva área, se definen los roles que desempeñarán los trabajadores o empleados para lograr el objetivo. Esta teoría ayudará a que los jefes, coordinadores y encargados puedan planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos que se realizan en la institución y en base a las 6 funciones establecer una estructura administrativa para lograr cumplir las metas de la organización (Carmen & Masias, 2017; Chiavenato, 2006; Solis, 2017).		

<b>Teoría 2: Teoría de los factores de Herzberg</b>			
<b>Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Frederick Herzberg</b>			
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	(Peña, 2015) sostiene que:  “Los factores motivadores están relacionados con el contenido de trabajo en sí mismo como la responsabilidad o el reconocimiento, entre otros. Los factores higiénicos se relacionan con el contexto laboral, de los que se puede citar: el clima laboral, el salario o las relaciones con los compañeros” (p.18).	(Chiavenato 2006) sostiene que:  Factores higiénicos o factores extrínsecos, pues se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y deciden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera del control de las personas. Factores motivacionales, o factores intrínsecos, se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña (p.286).	(González & Figueroa, 2017) sostienen que:  “La satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo” (p.59).
<b>Parafraseo</b>	Los factores de motivación están relacionados con el argumento del trabajo en sí, como el compromiso o el agradecimiento. Los factores de higiene están relacionados con el ambiente laboral, podemos mencionar: ambiente laboral, salario o relación con los compañeros (Peña, 2015).	Los factores higiénicos hacen referencia a los aspectos propios de la organización que rodean al colaborador, estos influyen en las circunstancias en las que cumple sus labores, sin poder tener injerencia en dichos aspectos. Los factores motivacionales refieren a la percepción propiamente del colaborador en cuanto a su puesto de trabajo, las funciones que efectúa, y el nivel de realización profesional (Chiavenato, 2006)	La satisfacción o insatisfacción que una persona pueda sentir en su centro de labores es producto de cómo se siente con la labor que realiza y de su actitud hacia el trabajo (González & Figueroa, 2017)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Peña, 2015)	(Chiavenato, 2006)	(González & Figueroa, 2017)
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	La teoría nos ayudará a observar la situación actual de los factores higiénicos con los que se viene contando en la organización, posteriormente analizar y replantear factores que permitan incrementar el nivel de satisfacción del colaborador, en aras de realizar un trabajo por el cual se sientan cómodos y satisfechos a sí mismos.		
<b>Redacción final</b>	La teoría de los dos factores de Herzberg sostenido por Peña, Chiavenato y González & Figueroa sostienen que los factores de motivación están relacionados con el argumento del trabajo en sí, como el compromiso o el agradecimiento. Los factores de higiene están relacionados con el ambiente laboral, se puede mencionar: ambiente laboral, salario o relación con los compañeros. Los factores higiénicos hacen referencia a los aspectos propios de la organización que rodean al colaborador, estos influyen en las circunstancias en las que cumple sus labores, sin poder tener injerencia en dichos aspectos. Los factores motivacionales refieren a la percepción propiamente del colaborador en cuanto a su puesto de trabajo, las funciones que efectúa, y el nivel de realización profesional. La satisfacción o insatisfacción que una persona pueda sentir en su centro de labores es producto de cómo se siente con la labor que realiza y de su actitud hacia el trabajo. (Peña, 2015; Chiavenato, 2006; González & Figueroa, 2017).		

### Teoría 3: Teoría de las relaciones humanas

**Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Elton Mayo**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	(Alvarado y Flores, 2019) sostienen que:  “en la organización, los trabajadores participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos” (p.21).	(Chiavenato, 2006) sostiene que:  Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entra en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar, con objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales (p.92).	(Robbins, 2004), sostiene que:  “es la convicción de la clave para aumentar la productividad en las organizaciones, radica en aumentar la satisfacción de los trabajadores” (p.600).
<b>Parafraseo</b>	Comprende la importancia de las relaciones sociales en la organización, debido a que se cuenta con colaboradores de personalidades únicas, actitudes y conductas distintas a los demás (Alvarado y Flores, 2019).	Las relaciones humanas son actividades y conductas que se desarrollan en la interacción entre personas, la personalidad de cada individuo es única y a su vez influye en el comportamiento y actitudes de los otros, asimismo, el individuo se ve influenciado por los demás. Se precisa que las personas buscan adaptarse en el grupo que se encuentran, para lograr ser entendidos y aceptados, con la finalidad de cumplir sus intereses y anhelos (Chiavenato, 2006).	Los trabajadores necesitan motivación para trabajar y resolver los problemas que se presenten, lo que significa contar con todas las herramientas o equipos necesarios para lograr sus objetivos. Esta teoría es muy importante en la investigación a desarrollar donde los colaboradores deben estar motivados (Robbins, 2004).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Alvarado & Flores, 2019)	(Chiavenato, 2006)	(Robbins, 2004)
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	Esta teoría nos va a permitir comprender la importancia de las relaciones sociales en la organización, debido a que se cuenta con colaboradores de personalidades únicas, actitudes y conductas distintas a los demás, todo ello para lograr analizar sus intereses y anhelos, y alinearlos hacia una sola visión que es brindar atención de calidad.		
<b>Redacción final</b>	La teoría de las relaciones humanas sostenido por Alvarado y Flores, Chiavenato y Robbins, comprenden la importancia de las relaciones sociales en la organización, debido a que se cuenta con colaboradores de personalidades únicas, actitudes y conductas distintas a los demás. Asimismo, Las relaciones humanas son actividades y conductas que se desarrollan en la interacción entre personas, la personalidad de cada individuo es única y a su vez influye en el comportamiento y actitudes de los otros, asimismo, el individuo se ve influenciado por los demás. Se precisa que las personas buscan adaptarse en el grupo que se encuentran, para lograr ser entendidos y aceptados, con la finalidad de cumplir sus intereses y anhelos. Por otro lado, os trabajadores necesitan motivación para trabajar y resolver los problemas que se presenten, lo que significa contar con todas las herramientas o equipos necesarios para lograr sus objetivos. Esta teoría es muy importante en la investigación a desarrollar donde los colaboradores deben estar motivados. (Alvarado y Flores, 2019; Chiavenato, 2006; Robbins, 2004).		

### Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Calidad de Servicio					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
<b>Cita textual</b>	La calidad del servicio es uno de los principios que los usuarios demandan con mayor interés, la opinión positiva respecto al servicio de satisfacción. (Morales & Torres, 2017, p. 14).	La calidad del servicio entonces se enfoca en la asociación entre la percepción de satisfacción de los usuarios y la prestación del servicio o la atención que le oferta la empresa (Rivera, 2019, p. 23).	La calidad de servicio es un concepto complejo que comprende tanto a los elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio y es sumamente importante para el éxito de cualquier empresa (Parodi, Andres, & Perry, 2017, p.2).	La calidad del servicio es brindar a los clientes un producto o servicio adecuado para diferenciarse de los competidores con una atención oportuna dentro de un ambiente de amabilidad, cortesía, sonrisas etc., para conseguir la lealtad de los clientes (Chiluisa, 2015)	La calidad de Servicio es entonces; un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio (Hernandez, Chumaceiro, & Atencio, 2009, p.470).
<b>Parfraseo</b>	En cualquier empresa debe ser un principio brindar un alto nivel de servicio para satisfacer a los clientes y generar lealtad, la calidad del servicio es muy importante, porque si los clientes están satisfechos es porque cumplen con sus expectativas de productos o servicios (Morales y Torres, 2017).	La calidad del servicio se centra en la relación entre la percepción de satisfacción del usuario en base a su primera impresión sobre el producto o servicio recibido y el servicio o atención que brinda la empresa (Rivera, 2019).	Es un concepto complejo con dos elementos como el tangible e intangible que perciben los consumidores al recibir servicios o productos que cubran sus expectativas, esto es muy importante para el éxito de cualquier empresa (Parodi, Andres, & Perry, 2017)	Es brindar al cliente un producto o servicio adecuados de manera oportuna y diferente en un entorno donde exista la amabilidad, la cortesía y las sonrisas para distinguirlos de la competencia, logrando así la lealtad del cliente (Chiluisa, 2015).	De esta manera se logra hacer de la calidad del servicio, un instrumento de competencia en cual requiera una cultura organizacional consistente, y el compromiso de todos en el proceso de evaluación y mejora continua puede ganar la lealtad de los clientes y diferenciarse de la competencia. Como estrategia para ganar (Hernandez, Chumaceiro, & Atencio, 2009)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Morales & Torres, 2017)	(Rivera, 2019)	(Parodi, Andres, & Perry, 2017)	(Chiluisa, 2015)	(Hernandez, Chumaceiro, & Atencio, 2009)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Puede servir para comprender las preferencias del usuario y convertirse en un factor diferenciador de la competencia, en el cual los clientes tienen opiniones positivas o negativas sobre la organización, la calidad en el servicio aplica para todas las organizaciones que buscan el mayor valor en productos o servicios que se pueden brindar a los clientes.				
<b>Redacción final</b>	En cualquier empresa debe ser un principio brindar un alto nivel de servicio debe ser fundamental ya que solo así se logrará satisfacer a los clientes o usuarios y generar lealtad lo que significaría prestigio para la institución, es por eso que, la calidad del servicio es muy importante, porque si los clientes están satisfechos es porque cumplen con sus expectativas de productos o servicios (Morales y Torres, 2017), asimismo, la calidad en el servicio se centra en la relación entre la percepción de satisfacción del usuario en base a su primera impresión sobre el producto o servicio recibido y el servicio o atención que brinda la empresa (Rivera, 2019, por otro lado, es un concepto complejo con dos elementos como el tangible e intangible que perciben los consumidores al recibir servicios o productos que cubran sus expectativas, esto es muy importante para el éxito de cualquier empresa (Parodi, Andres, & Perry, 2017), por lo que se debe brindar al cliente un producto o servicio adecuados de manera oportuna y diferente en un entorno donde exista la amabilidad, la cortesía y las sonrisas para distinguirlos de la competencia, logrando así la lealtad del cliente (Chiluisa, 2015), de esta manera se logra hacer de la calidad del servicio, un instrumento de competencia en cual requiera una cultura organizacional consistente, y el compromiso de todos en el proceso de evaluación y mejora continua puede ganar la lealtad de los clientes y diferenciarse de la competencia. Como estrategia para ganar (Hernandez, Chumaceiro, & Atencio, 2009).				
<b>Redacción de la categoría de estudio</b>	La calidad del servicio es el grado en que el servicio satisface o excede la demanda o expectativa del cliente por el servicio.				

Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:		Sub categoría 5:	
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
Construcción de los indicadores	I1	Orientación sobre las dudas de los usuarios.	I5	Rapidez en el servicio	I9	Amabilidad	I12	Atención individualizada	I16	Infraestructura
	I2	Solución de problemas del usuario.	I6	Demora en responder consultas	I10	Confianza	I13	Comprensión	I17	Señalización adecuada
	I3	Responsabilidad	I7	Horario de atención			I14	Cordialidad	I18	Equipos modernos
	I4	Seriedad	I8	Personal disponible para atención	I11	Profesionalismo	I15	Personal competente	I19	Personal Capacitado
Cita textual de la subcategoría	(Chiluisa, 2015) sustenta que:  Es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales. (p.34).		(Solis, 2017) apoya que:  Es la efectividad de los empleados que tienen la capacidad o conocimiento para responder a las necesidades de los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Hoy en día, los consumidores son más exigentes y no les gusta esperar mucho tiempo, por ello, las empresas deben adaptarse a los gustos y preferencias de los clientes. (p.55).		(Flores, 2018) señala que:  Es un conjunto de factores psicológicos, físicos, ambientales y sociales que permiten al trabajador desarrollarse satisfactoriamente en todos los ámbitos de su vida. Las empresas que valoran este aspecto brindan a sus trabajadores un entorno saludable, que no afecte sus condiciones físicas, ni psicológicas en el desarrollo de sus tareas ocupacionales (p.37).		(Páramo, 2006 citado en Cántaro, 2019) refiere que:  La capacidad de entender lo que otra persona siente es llamada empatía esto ayuda a que los individuos que interactúan generan una relación o vínculo dentro de los seres humanos. También se considera con un fenómeno psicoanalítico capaz de cambiar la actitud de las personas (p.39).		(Ospina & Betancurth, 2018) definen que:  “refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones” (p.29).	

	<p>(Cuesta, 2009 citado en Vargas, 2019) manifiesta que:</p> <p>El cliente desea ser atendido amablemente en un tiempo determinado ya sea para la compra de un producto o servicio, caso contrario para la solución de un problema que se sustente en ese momento, siempre cumpliendo con todo lo prometido y seguridad necesaria para la tranquilidad del cliente (p.31).</p>	<p>(Alcaide, 2015 citado en Cántaro, 2019) respalda que:</p> <p>La entrega a tiempo medido indica que la capacidad de respuesta es indicador de un buen servicio que los clientes perciben de la organización, por parte de los empleados se tienen que apoyar en la tecnología, en incrementar la innovación y así mejorar la capacidad de respuesta utilizando el sistema electrónico, con esto las organizaciones se reinventaran y generan innovación dentro de cada uno de los procesos a fin de satisfacer al usuario final (p.34).</p>	<p>(Bronislaw, 2014 citado en Del Carpio &amp; Marín, 2018) mencionan que:</p> <p>Cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia. En términos generales, seguridad se define como "estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano (p.16).</p>	<p>(Ospina &amp; Betancurth, 2018) sostuvieron que:</p> <p>"Trata de la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación y atención individualizada al cliente" (p.29).</p>	<p>(Guillermo, 2018) respalda que:</p> <p>"Son las características físicas del equipamiento asociado con el servicio, tales como: la apariencia del personal, equipos de cómputo modernos, instalaciones visualmente atractivas, materiales visualmente atractivos asociados con el servicio" (p.35).</p>
	<p>(Ospina &amp; Betancurth, 2018) sostiene que:</p> <p>"Es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable" (p.29).</p>	<p>(Guillermo, 2018) señala que:</p> <p>"Se relaciona con la disposición, prontitud y puntualidad de los servidores para prestar el servicio" (p.35).</p>	<p>(Ospina &amp; Betancurth, 2018) definen que:</p> <p>"se entiende como el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para expresar confianza" (p.29).</p>	<p>(Solis, 2017) sostiene que:</p> <p>"Es la capacidad de entender y comprender los sentimientos de otras personas y así mejorar la atención o servicio que se brinda" (p.56).</p>	<p>(Flores, 2018) apoya que:</p> <p>Estos elementos están representados por características físicas, es decir, apariencia de las instalaciones físicas, los equipos que maneja la empresa, así como el personal del que dispone para brindar el servicio o producto y los materiales que usa para la comunicación ya sea interna o externa (p.29).</p>
<b>aseo</b>	<p>Es la capacidad de encontrar problemas, reducir errores y buscar soluciones para evitar riesgos; a través de la mejora de procesos, la innovación tecnológica y la capacitación de los empleados, la provisión de insumos, la implementación confiable y cuidadosa del servicio prometido. La confiabilidad es obviamente un factor importante para la seguridad del producto para asegurar el funcionamiento normal de los indicadores funcionales del producto (Chiluisa, 2015).</p>	<p>La eficacia de los empleados que tienen la capacidad o el conocimiento para responder a las necesidades de los usuarios y brindar un servicio rápido. Hoy en día, los usuarios son cada vez más exigentes y no quieren esperar demasiado, por lo que las empresas deben adaptarse a los gustos y preferencias de los clientes (Solis, 2017).</p>	<p>Se trata de un conjunto de factores psicológicos, físicos, ambientales y sociales que permiten a los trabajadores alcanzar un desarrollo satisfactorio en todos los aspectos de su vida. Las empresas que aprecian este punto de vista brindan a los colaboradores un entorno saludable que no afectará sus condiciones físicas o psicológicas al realizar tareas profesionales (Flores, 2018).</p>	<p>La capacidad de comprender los sentimientos de los demás se llama empatía, que ayuda a las personas que intercambian ideas entre sí y desarrollan relaciones o conexiones como seres humanos. También se considera que tiene un fenómeno psicoanalítico que puede cambiar las actitudes de las personas (Cántaro, 2019).</p>	<p>Se refiere al aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y equipos de comunicación (Ospina &amp; Betancurth, 2018).</p>
	<p>El usuario desea recibir atención con entusiasmo en algún momento, ya sea</p>	<p>La entrega puntual a tiempo exacto muestra que la capacidad de respuesta es un indicador del buen</p>	<p>Cada día puede significar que no hay riesgo de confiar en algo o en alguien. Sin</p>	<p>Abarca la capacidad de percibir y comprender las</p>	<p>Son particularidades físicas de los equipos relacionados con el servicio,</p>

	que, en la compra de productos o servicios, caso contrario se trata de solucionar los problemas en curso en ese momento, y siempre cumplir con todas las promesas y garantías necesarias para la tranquilidad del usuario (Vargas, 2019).	servicio que los clientes reciben de la institución y, parte de los empleados deben apegarse a la tecnología y continuar innovando, mejorando así la capacidad de respuesta. Los sistemas electrónicos permitirán a las instituciones reinventarse y generar innovación en cada proceso para satisfacer las necesidades de los usuarios finales (Cántaro, 2019).	embargo, el término puede tener diferentes significados según el campo o el área al que se refiere. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de felicidad que los humanos perciben y disfrutan (Del Carpio & Marín, 2018).	emociones de los demás a través del proceso de identificación y atención personalizada del cliente (Ospina & Betancurth, 2018).	tales como: apariencia del personal, equipo informático moderno, instalaciones atractivas visualmente, herramientas útiles que se puedan usar durante la atención (Guillermo, 2018).
	Es la capacidad de realizar con precisión y fiabilidad el servicio prometido (Ospina & Betancurth, 2018).	Se vincula con la disposición, oportunidad y puntualidad del personal que presta el servicio (Guillermo, 2018).	Entendido como el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para expresar confianza (Ospina & Betancurth, 2018).	Es la facultad de captar y comprender los sentimientos de los demás, mejorando así la atención o los servicios prestados (Solis, 2017).	Estos componentes están constituidos por las características físicas, es decir, la apariencia que tiene la empresa, los equipos que maneja el personal que puede ser utilizado para brindar servicios o productos y los materiales utilizados para la comunicación interna o externa (Flores, 2018).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Chiluisa, 2015)  (Vargas, 2019)  (Ospina & Betancurth, 2018)	(Solis, 2017)  (Cántaro, 2019)  (Guillermo, 2018)	(Flores, 2018)  (Del Carpio & Marín, 2018)  (Ospina & Betancurth, 2018)	(Cántaro, 2019)  (Ospina & Betancurth, 2018)  (Solis, 2017)	(Ospina & Betancurth, 2018)  (Guillermo, 2018)  (Flores, 2018)
<b>Redacción final</b>	La fiabilidad se utilizará en esta investigación para minimizar los tiempos que está demorando responder una consulta del usuario, para encontrar los problemas que están causando la demora y evitar futuras molestias con los usuarios que reciben el servicio, porque lo que ellos esperan es ser atendidos con prontitud. Es por ello que al ser una atención fiable evitaremos que los usuarios se lleven una mala impresión de la atención recibida.	La capacidad de respuesta se aplicará en esta investigación porque es importante que los empleados tengan la capacidad y el conocimiento necesario para responder a las necesidades de los usuarios y brindar una atención rápida y oportuna. Apoyados en la tecnología poder realizar mejoras e implementar sistemas que permitan tener mejor capacidad de respuesta para los usuarios y satisfacer sus necesidades.	La seguridad se empleará en este estudio debido a que el personal debe sentirse seguro, tanto física como psicológicamente para que así alcancen a desarrollarse satisfactoriamente en todos los aspectos de su vida. Por esta razón las empresas de hoy en día, brindan a los colaboradores un entorno más saludable de manera que realice sus actividades con seguridad, de esta manera brindarán confianza a los usuarios.	La empatía se llevará a cabo en este estudio para comprender los sentimientos de los usuarios y ponerse en su situación, este intercambio de pensamientos ayuda a establecer conexiones como seres humanos y por lo tanto ayudará a cambiar ciertas actitudes hacia el usuario, de esta forma el personal mejorará la atención.	Los elementos Tangibles se estudiarán en esta investigación porque refiere todo aquello tangible que el personal utilizará y demandará para su atención, tales como: mostrar una apariencia pulcra para recibir y atender a los usuarios, los equipos informáticos modernos y demás herramientas útiles que son necesarios durante la atención, estos componentes serán fundamentales para la comunicación tanto como el usuario interno como con el usuario externo.

### Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
1. Teoría clásica de la administración (Henry Fayol)	1. Aporta en analizar y plantear mejoras en los distintos procesos que se cuentan en la organización y así mejorar la calidad de servicio.
2. Teoría de los dos factores de Herzberg (Frederick Herzberg)	2. La teoría de los dos factores, permite al estudio investigar, observar y determinar las condiciones de trabajo, que los colaboradores consideran como impedimento para realizar sus funciones adecuadamente.
3. Teoría de las relaciones humanas (Elton Mayo)	3. Permite a este estudio tomar en cuenta la influencia del entorno social en la que los colaboradores realizan sus funciones, para elaborar y poner en marcha acciones de mejora para la calidad de atención.
<b>Redacción final</b>	Las tres teorías que muestra este estudio están conformadas por la teoría clásica de la administración, teoría de los dos factores de Herzberg y por último la teoría de las relaciones humana, que ayudará a analizar los problemas que puedan existir en la institución y plantear mejoras en los distintos procesos que se cuentan en la institución y así mejorar la calidad de servicio. Asimismo, permitir al estudio investigar, observar y determinar las condiciones de trabajo, que los colaboradores consideran como impedimento para realizar sus funciones adecuadamente, Finalmente permite a esta investigación considerar el impacto del entorno social en el que los colaboradores desempeñan sus funciones, para elaborar e implementar medidas de mejora eficientes, y con ello alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de servicio.

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se ha incrementado el flujo de personas que requieren atención.</li> <li>2. Mala atención al usuario</li> <li>3. Demora en la atención</li> <li>4. Falta de compromiso</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Estableciendo un mecanismo para realizar la atención en forma ordenada y proporcional a la capacidad del área.</li> <li>6. Aportando con ideas de mejora para el desempeño del trabajo.</li> <li>7. Fomentando la adopción de una cultura de motivación laboral.</li> <li>8. Mejorando el nivel de productividad.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	La presente investigación se justifica prácticamente, donde en la institución se ha incrementado el flujo de personas que requieren atención, y no se cuenta con las herramientas adecuadas para desempeñar el trabajo, existe desorientación al usuario por parte de los colaboradores, demora en la atención y también falta de compromiso. Se espera que el estudio aporte de una manera positiva estableciendo un mecanismo para realizar la atención en forma ordenada y proporcional a la capacidad del área, aportando con ideas de mejora para el desempeño del trabajo y fomentar la adopción de una cultura de motivación laboral; se espera que el resultado de la propuesta pueda incrementar el nivel de calidad de servicio.



<b>Justificación metodológica</b>	
<b>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?</b>	<b>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque el enfoque mixto-proyectivo ayudará al estudio en mecanismos de solución a la problemática en cuanto a calidad de servicio.</li> <li>2. El método por ser inductivo facilitará analizar desde lo específico a lo general, así como el deductivo todo lo contrario.</li> <li>3. Porque el sintagma holístico apoyará realizar una evaluación más exhaustiva.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Porque nos brindará un horizonte mucho más extenso del problema.</li> <li>5. Facilitará en poder entender del horizonte basado en similares eventos.</li> <li>6. Se aplicará entrevistas con las guías de entrevista como instrumento que ayudará a recabar toda la información posible.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	La investigación se desarrolló bajo el método proyectivo-mixto, por lo que se contará con un cuestionario de 22 preguntas para recolectar información y así medir el nivel de calidad de servicio de las instituciones públicas. Se realizará entrevistas a los usuarios para identificar cuáles son las principales dificultades que obtienen al recibir el servicio y proponer mecanismos de mejora. El objetivo principal es que del resultado que se obtenga se preverá en que puntos se debe mejorar, en la atención, en los procedimientos, en el desempeño de los empleados, etc., por lo que será de mucho apoyo para la institución y lograr que ambos se beneficien por la atención brindada y recibida lo que llevará a una atención de calidad.

### Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>
¿Cómo mejorar la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020?	Proponer un plan de mejora y estrategias para mejorar la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>
¿Cómo es la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020?	Analizar la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020.
¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020?	Explicar los factores de mayor incidencia en la calidad de servicio en una institución pública, Lima 2020.

### Matriz 14. Método - mixto

<b>Enfoque de investigación: Mixto</b>		
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	“Implica un conjunto de procesos de recolección, interrelación, análisis y triangulación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo contexto de estudio para responder a la problemática detectada” (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019, p.16).	“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.534).
<b>Parafraseo</b>	Es una mezcla de datos cuantitativos y cualitativos, los cuales son recopilados y analizados para realizar la triangulación de los datos y con los resultados poder sugerir una propuesta de solución al problema diagnosticado (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	El propósito de la investigación mixta no es reemplazar la investigación cuantitativa o la investigación cualitativa, sino utilizar las ventajas de ambos tipos de investigación, combinarlas y minimizar sus posibles deficiencias (Fernández & Baptista, 2014).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (6a. ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Este enfoque nos permite obtener información desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa consiguiendo un análisis integral, lo cual nos llevó a comprender el problema de estudio.	
<b>Redacción final</b>	Es una mezcla de datos cuantitativos y cualitativos, los cuales son recopilados y analizados para realizar la triangulación de los datos y con los resultados poder sugerir una propuesta de solución al problema diagnosticado (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019), El propósito de la investigación mixta no es reemplazar la investigación cuantitativa o la investigación cualitativa, sino utilizar las ventajas de ambos tipos de investigación, combinarlas y minimizar sus posibles deficiencias (Fernández & Baptista, 2014), Este enfoque nos permite obtener información desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa consiguiendo un análisis integral, lo cual nos llevó a comprender el problema de estudio.	

<b>Tipo de investigación: Proyectiva</b>		
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>

<b>Cita textual</b>	“Esta investigación concluye con una propuesta o alternativa de solución, basada en un diagnóstico profundo de la realidad problemática o del contexto en estudio, y que responde a una estructura factible, con fundamentos, objetivos, metas, indicadores, plan de acciones, presupuesto y opinión de expertos” (Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019, p.22).	“Esta investigación involucra creación, diseño, elaboración de planes o de proyectos” (Hurtado 2000, p.328).
<b>Parfraseo</b>	La investigación proyectiva tras un análisis detallado del problema a estudiar tiene como objetivo proponer una solución alternativa, basada en perspectivas de desarrollo específicas, incluyendo indicadores y estructuras de trabajo a seguir (Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019).	Los investigadores han diseñado y elaborado estrategias y procedimientos específicos para el tipo de investigación proyectado (Hurtado, 2000).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	(Hurtado, 2000).
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Este tipo de investigación ayuda a la investigación a encontrar soluciones a los problemas encontrados.	
<b>Redacción final</b>	La investigación proyectiva tras un análisis detallado del problema a estudiar tiene como objetivo proponer una solución alternativa, basada en perspectivas de desarrollo específicas, incluyendo indicadores y estructuras de trabajo a seguir (Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019), Los investigadores han diseñado y elaborado estrategias y procedimientos específicos para el tipo de investigación proyectado (Hurtado, 2000). Este tipo de investigación ayuda a la investigación a encontrar soluciones a los problemas encontrados.	

<b>Nivel de investigación: Comprensivo</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	En el nivel comprensivo se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de causalidad, aunque no exclusivamente; los objetivos propios de este nivel son “explicar”, “predecir” y “proponer” (Hurtado, 2000, p.19).	“La percepción es parte del lenguaje comprensivo también llamado pasivo, para ello se utiliza el oído que cumple con tareas psíquicas y ayuda a comprender lo que sucedió con el lenguaje legible” (Verona, 1999 & Moguel, 2005 citado en Cántaro, 2019, p.46).
<b>Parfraseo</b>	El nivel comprensivo permite el análisis del vínculo entre varios sucesos y el todo, donde se suele enfatizar la causalidad, más que de manera excluyente, por lo que el propósito de este nivel es son “explicar”, “predecir” y “proponer”	La apreciación es parte del lenguaje integrado (también llamado lenguaje pasivo). Para este propósito, los oídos se utilizan para completar tareas mentales y ayudar a comprender lo que sucede en un lenguaje legible.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Hurtado, 2000)	(Cántaro, 2019)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El nivel comprensivo permitirá determinar cuáles son los objetivos que desea analizar la institución y la existencia de la relación entre varios eventos y el conjunto, para luego predecir, proponer y explicar.	
<b>Redacción final</b>	El nivel comprensivo permite el análisis de las conexiones entre diversos eventos con un todo, donde hace énfasis general a las relaciones de causalidad no siendo esta de manera exclusiva, el propósito de este nivel es "predecir", "proponer" y "explicar" (Hurtado, 2000). La apreciación es parte del lenguaje integrado (también llamado lenguaje pasivo). Para este propósito, los oídos se utilizan para completar tareas mentales y ayudar a comprender lo que sucede en un lenguaje legible (Cántaro, 2019).	

### Diseño de investigación: Explicativo secuencial

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	<p>Consiste en interpretar datos cuantitativos obtenidos por indagación de documentos, inventarios, fichas de observación, lista de cotejos o el instrumento más usual que es las encuestas; lograr resultados reflejados en tablas y figuras e interpretarlos. Posteriormente se hace un análisis de los datos cualitativos obtenidos de documentos, sistematización de experiencias, análisis de información o la técnica más usual que es la entrevista. Se triangula la información cualitativa y luego se triangula la información cuantitativa y cualitativa obteniendo un diagnóstico amplio del fenómeno (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, &amp; Casana, 2019, p.19).</p>	<p>El diseño se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos. Cabe señalar que la segunda fase se construye sobre los resultados de la primera. Finalmente, los descubrimientos de ambas etapas se integran en la interpretación y elaboración del reporte del estudio (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014, p.554).</p>
<b>Parfraseo</b>	<p>Sugiere en primer lugar la investigación y comprensión de números cuantitativos, que se recopilan desde los recursos más complejos hasta los más comunes. Luego se interpreta la información cualitativa obtenida del documento o entrevista. Su propósito es obtener resultados de encuestas relevantes. La triangulación de estos resultados permitirá que la investigación tenga una gama más amplia de la problemática (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, &amp; Casana, 2019).</p>	<p>La característica de este diseño es recopilar y analizar datos cuantitativos en la primera etapa, y luego recopilar y evaluar datos cualitativos en la segunda etapa. Cuando los resultados cuantitativos iniciales informan la recopilación de datos cualitativos, se produce una mezcla. Cabe señalar que la segunda etapa se basa en los resultados de la primera etapa. Finalmente, los hallazgos de las dos etapas se integran en la interpretación y elaboración del informe de investigación (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014)</p>
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	<p>Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., &amp; Casana, K.; (2019). <i>Metodología de la investigación holística</i> (1a. ed.). Guayaquil: UÍDE-Universidad Internacional del Ecuador.</p>	<p>Hernández, R., Fernández, C., &amp; Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (6a. ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.</p>
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	<p>A través del diseño explicativo secuencial, toda la información cuantitativa y cualitativa obtenida puede desglosarse para su comparación y vinculación, generando así, información veraz, de fácil explicación y comprensión de su impacto en la calidad de servicio.</p>	
<b>Redacción final</b>	<p>El diseño explicativo secuencial, sugiere en primer lugar la investigación y comprensión de números cuantitativos, que se recopilan desde los recursos más complejos hasta los más comunes. Luego se interpreta la información cualitativa obtenida del documento o entrevista. Su propósito es obtener resultados de encuestas relevantes. La triangulación de estos resultados permitirá que la investigación tenga un mayor alcance sobre el problema (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019). La característica de este diseño es recopilar y analizar datos cuantitativos en la primera etapa, y luego recopilar y evaluar datos cualitativos en la segunda etapa. Cuando los resultados cuantitativos iniciales informan la recopilación de datos cualitativos, se produce una mezcla. Cabe señalar que la segunda etapa se basa en los resultados de la primera etapa. Finalmente, los hallazgos de las dos etapas se integran en la interpretación y elaboración del informe de investigación (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014). A través del diseño explicativo secuencial, toda la información cuantitativa y cualitativa obtenida puede desglosarse para su comparación y vinculación, de esta manera se genera información veraz, de fácil explicación y conocer el impacto en la calidad del servicio.</p>	

### Método de investigación 1: Inductivo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
-----------	----------	----------

<b>Cita textual</b>	“Consiste en una operación lógica que va de lo particular a lo general. Este método se sustenta en la observación repetida de un fenómeno” (Cid, Méndez & Sandoval, 2011, p.21).	“Proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observad” (Angulo, 2011, p.122).
<b>Parafraseo</b>	El método inductivo se basa en acciones razonables desde un valor específico hasta un valor absoluto. Nuevamente, este método se basa en el análisis repetido de eventos.	El procedimiento del saber comienza con la indicación de acontecimientos específicos con el fin de sacar deducciones y supuestos generales que puedan aplicarse a circunstancias semejantes a las observadas (Angulo, 2011).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011)	(Angulo, 2011)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Este método al ser flexible permitirá adquirir una amplia gama de conocimientos y describir completamente todo el problema de la investigación para desencadenar conclusiones generales.	
<b>Redacción final</b>	El método inductivo se basa en acciones razonables desde un valor específico hasta un valor absoluto. Asimismo, este método se basa en análisis periódicos de eventos (Cid, Méndez y Sandoval, 2011). El procedimiento del saber comienza con la indicación de acontecimientos específicos con el fin de sacar deducciones y supuestos generales que puedan aplicarse a circunstancias semejantes a las observadas (Angulo, 2011). Este método al ser flexible permitirá adquirir una amplia gama de conocimientos y describir completamente todo el problema de la investigación para desencadenar conclusiones generales.	

<b>Método de investigación 2: Deductivo</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	A partir de la teoría, el investigador procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica. A partir de un marco conceptual o teórico se formula una hipótesis, se observa la realidad, se recogen datos y se confirma o no la hipótesis. (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2015, p.22)	“Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general” (Angulo, 2011, p.122).
<b>Parafraseo</b>	En otras palabras, el método deductivo infiere que debe basarse en la teoría para que el examinador pueda luego recopilar datos para verificar si el entorno actual es comprensible con base en afirmaciones teóricas. Por otro lado, desde un punto de vista conceptual o teórico, es necesario proponer una hipótesis, luego analizar el entorno actual, y confirmar o no confirmar la hipótesis (Del Carmen, 2019).	El avance del raciocinio a partir de la interpretación de acontecimientos generales, con la finalidad de señalar realidades específicas claramente contenidas en situaciones usuales (Angulo, 2011).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011)	(Angulo, 2011)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Se utiliza este método por ser una manera de clasificar, es una manera de priorizar un argumento porque parte de la propagación y la difusión se aplica progresivamente a situaciones especiales, es muy útil para para producir conocimiento de informaciones anteriores, también es práctico cuando es dificultoso analizar el motivo del fenómeno, pero conocer el resultado.	
<b>Redacción final</b>	En otras palabras, el método deductivo infiere que debe basarse en la teoría para que el examinador pueda luego recopilar datos para verificar si el entorno actual es comprensible con base en afirmaciones teóricas. Por otro lado, desde un punto de vista conceptual o teórico, es necesario proponer una hipótesis, luego analizar el entorno actual, y confirmar o no confirmar la hipótesis (Del Carmen, 2019). El avance del raciocinio a partir de la interpretación de acontecimientos generales, con la finalidad de señalar realidades específicas claramente contenidas en situaciones usuales (Angulo, 2011). Se utiliza este método por ser una manera de clasificar, es una manera de priorizar un argumento porque parte de la propagación y la difusión se aplica progresivamente a situaciones especiales, es muy útil para para producir conocimiento de informaciones anteriores, también es práctico cuando es dificultoso analizar el motivo del fenómeno, pero conocer el resultado.	
<b>Categorización de la categoría (ver matriz 9)</b>		

Sub categoría	Indicador	Ítem
Elementos tangibles	- Equipos e infraestructura. - Imagen.	Del 1 al 4
Fiabilidad	- Compromiso. - Confianza.	Del 5 al 9
Capacidad de respuesta	- Comunicación. - Disposición.	Del 10 al 13
Seguridad	- Seriedad. - Profesionalismo.	Del 14 al 17
Empatía	- Trato al cliente.	Del 18 al 22

Escenario de estudio	
<b>Criterios</b>	
<b>Lugar geográfico</b>	El área de estudio se encuentra situada en la Av. Paseo de la República N° 3832, distrito de San Isidro.
<b>Provincia/Departamento</b>	Lima / Lima
<b>Descripción del escenario vinculado al problema</b>	Esta institución es encargada de recibir, analizar y resolver todas las solicitudes que se presentan. Asimismo, esta debe velar que se asegure y se cumpla con atender dichos trámites. El problema que se viene observando se debe al incremento de las solicitudes, Es por ello, que la oficina comenzó a recibir documentación de manera masiva, ocasionando que estas no sean atendidas con prontitud y por lo tanto la demora en la atención se fue incrementando, sumándole también la mala atención y la falta de compromiso todo ello convergiendo en una falta de calidad de servicio.

Población – muestra - muestreo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	“Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski,	“Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que	“Es el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento

	2008b, citado por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.174).	llamamos población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.175).	de un problema de investigación.” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.567).
<b>Parafraseo</b>	Es la agrupación que se encuentra asociado a individuos que presentan diferentes cualidades (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	Se obtiene una muestra de la población que será seleccionada para la encuesta. Me basaré en los resultados obtenidos de la multitud y utilizaré la encuesta a solicitantes como muestra (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	El muestreo se refiere a cómo se elige una muestra general para recopilar información en respuesta al enunciado de una pregunta de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)
<b>Indicar el tamaño de la población de estudio</b>	Infinita		
<b>Indicar el método de muestreo, pegar la fórmula</b>			
<b>Tamaño de la muestra</b>	La población es un conjunto vinculado al número total de individuos con diferentes cualidades. En cuanto a la muestra, es la proporción de la población determinada para el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El muestreo es el acto de seleccionar una muestra de población para recopilar información en respuesta al planteamiento del problema de investigación.		
<b>Redacción final</b>	La población es una colección vinculada al número total de individuos con diferentes cualidades. En cuanto a la muestra, es la proporción de la población determinada para el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El muestreo es el acto de seleccionar una muestra de población para recopilar información en respuesta a una pregunta de investigación.		

<b>Participantes</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Administrador</b>	<b>Coordinador</b>	<b>Asistente Administrativo</b>

<b>Género</b>	Masculino	Masculino	Femenino
<b>Edad</b>	30	29	28
<b>Profesión/ocupación</b>	Administrador de empresas	Estudiante de Administración	Estudiante de Comunicación
<b>Justificar por qué seleccionó a los sujetos se</b>	La selección de los participantes se debe a su experiencia en el tema de investigación, lo que permitirá recabar información de cómo se encuentra actualmente el nivel de calidad de servicio en una institución pública y la propuesta que permita mejorar la calidad de servicio.		

<b>Técnica de recopilación de datos cuantitativa - Encuestas</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	“La encuesta es una técnica donde la información debe ser obtenida a través de preguntas a otras personas. Se diferencian, porque en la encuesta no se establece un diálogo con el entrevistado y el grado de interacción es menor” (Hurtado 2000, citado por Carhuanocho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019, p.66).	“Es una técnica de recopilación de información” (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011, p.104).
<b>Parfraseo</b>	Es una técnica que permite tener una información puntual y obtener información haciendo preguntas que están dirigidas a diferentes grupos de personas y hay poca interacción entre las dos partes (Carhuanocho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019).	Es un procedimiento de compilación de información (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Carhuanocho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Es una técnica que permite obtener datos reales de las personas involucradas en la investigación, sin obtener un diálogo con el entrevistado es decir la interacción es mínima.	
<b>Redacción final</b>	Es una técnica que permite tener una información puntual y obtener información haciendo preguntas que están dirigidas a diferentes grupos de personas y hay poca interacción entre las dos partes (Carhuanocho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019). Es un procedimiento de compilación de información (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011). Permite obtener datos reales de las personas involucradas en la investigación.	



<b>Técnica de recopilación de datos cualitativos - Entrevistas</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	“La entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.403).	“Es una interacción en la cual se exploran diferentes realidades y percepciones, donde el investigador intenta ver las situaciones de la forma como la ven sus informantes, y comprender por qué se comportan de la manera en que dicen hacerlo” Bonilla-Castro y Rodríguez, 2005 citado en Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011, p.122).
<b>Parfraseo</b>	Una entrevista es una reunión entre dos o más personas, donde una persona es responsable de obtener información y la otra persona es responsable de proporcionar información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	En esta correlación, se indagan diferentes situaciones y perspectivas donde el investigador trata de observar el escenario como los ven sus informantes y entender por qué comportarse de la forma en que lo dicen (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La entrevista es muy útil porque permite obtener información de fuentes confiables, que será utilizada para el desarrollo de la encuesta para conseguir los datos que se requieren según lo que el entrevistado manifiesta.	
<b>Redacción final</b>	Una entrevista es una reunión entre dos o más personas, donde una persona es responsable de obtener información y la otra persona es responsable de proporcionar información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En esta correlación, se indagan diferentes situaciones y perspectivas donde el investigador trata de observar el escenario como los ven sus informantes y entender por qué comportarse de la forma en que lo dicen (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011). La entrevista es muy útil porque permite obtener información de fuentes confiables, que será utilizada para el desarrollo de la encuesta para conseguir los datos que se requieren según lo que el entrevistado manifiesta.	

<b>Instrumento de recopilación de datos cuantitativo - Cuestionario</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>

<b>Cita textual</b>	“Es un documento que contiene la presentación del mismo, las preguntas con su respectiva escala de medición, todas ellas deberán ser contestadas por la persona a quién se encuesta, cabe precisar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio” (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019, p.66).	“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Chasteauneuf, 2009 citado en Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.217).
<b>Parafraseo</b>	Permite recolectar datos a través de una serie de preguntas y niveles de medición, que son respondidas por los participantes del estudio. Toda la información obtenida por este instrumento es útil para la investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	Consta de una serie de preguntas sobre una o más variables que se van a medir (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Esto permitirá recolectar datos cuantitativos de manera estandarizada, en la cual, podremos comprender el nivel de calidad de servicio de la entidad a estudiar.	
<b>Redacción final</b>	Permite recolectar datos a través de una serie de preguntas y niveles de medición, que son respondidas por los participantes del estudio. Toda la información obtenida por este instrumento es útil para la investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). Consta de una serie de preguntas sobre una o más variables que se van a medir (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Esto permitirá recolectar datos cuantitativos de manera estandarizada, en la cual, podremos comprender el nivel de calidad de servicio de la entidad a estudiar.	
<b>Ficha técnica del instrumento</b>	Nombre: Autor: Año: Subcategorías – ítems/preguntas:	

<b>Instrumento de recopilación de datos cualitativo- Guía de entrevista</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>

<b>Cita textual</b>	“La guía de entrevistas tiene como objetivo obtener la información necesaria para comprender en su totalidad el fenómeno de la investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 424).	La guía de entrevista es de ayuda solo para acordarse que se tiene que hacer un interrogatorio acerca de diversos temas. (Carhuacho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019, p. 70).
<b>Parfraseo</b>	La guía de entrevistas contiene los elementos necesarios para cultivar investigaciones con nuevos conocimientos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	Esta guía de entrevista es bastante útil sobre todo para recordarle preguntas sobre varios temas (Carhuacho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Carhuacho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Este conocimiento permitirá a los investigadores comprender el problema y hacer que la solución sea práctica.	
<b>Redacción final</b>	Contiene los elementos indispensables y nuevos conocimientos para mantener las investigaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Esta guía de entrevista es bastante útil sobre todo para recordarle preguntas sobre varios temas (Carhuacho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019). Este conocimiento permitirá a los investigadores comprender el problema y hacer que la solución sea práctica.	
<b>Ficha técnica del instrumento</b>	Nombre: Guía de entrevista Autor: Año: Subcategorías – ítems/preguntas:	

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos				
Subcategoría	Instrumentos			
	Cuestionario		Entrevista	
	Nro.	Ítem	Nro.	Ítem
<b>Elemento tangible</b>	1.	La oficina cuenta con equipos modernos para la atención de los solicitantes.	1	¿Cómo los equipos e infraestructura impactan en la calidad de servicio que se brinda? ¿Que implica para la institución la apariencia de los ambientes donde se brinda el servicio?
	2.	Las instalaciones físicas de la oficina son visualmente atractivas.		
	3.	El personal que le atiende tiene una apariencia pulcra e impecable.	2	
	4.	La apariencia de las instalaciones físicas de la oficina es adecuada para el servicio que brinda.		

<b>Fiabilidad</b>	5.	El personal se esfuerza por mantener su expediente actualizado y sin errores.	3	¿Por qué el compromiso de los empleados afecta a la calidad de servicio? ¿Cómo la confianza en el servicio se ha visto afectada en los últimos meses?
	6.	Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo hace.		
	7.	El personal finaliza la atención en el tiempo prometido.	4	
	8.	El personal realiza bien la entrevista de registro desde la primera vez.		
	9.	Cuando se le presenta un problema, el personal muestra un sincero interés en solucionarlo.		
<b>Capacidad de respuesta</b>	10.	El personal le comunica cuando concluirá la entrevista de registro.	5	¿Qué factores son los que ocasionan que la comunicación hacia el solicitante no sea oportuna? ¿Cómo son tratados los inconvenientes que presentan los solicitantes durante su atención?
	11.	El personal de la entidad siempre está dispuesto a ayudarlo.		
	12.	En esta entidad se le ofrece una atención puntual.	6	
13.	El personal de esta entidad siempre está disponible para atenderle.			
<b>Seguridad</b>	14.	El personal que brinda atención en esta institución es siempre amable con usted.	7	¿Cómo repercute a la institución el no contar con un adecuado tratamiento de la información de los solicitantes? ¿Por qué la falta de capacitación genera una inadecuada atención al solicitante?
	15.	El comportamiento del personal de esta entidad le inspira confianza.		
	16.	El personal está capacitado para responder a todas sus preguntas.	8	
17.	Se siente seguro con los trámites realizados en esta institución.			
<b>Empatía</b>	18.	El personal se preocupa por los mejores intereses de los solicitantes.	9	¿Por qué la carencia de habilidades blandas en el personal impacta en la atención?
	19.	Esta entidad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.		
	20.	El personal de esta entidad le da una atención individualizada.		
	21.	En esta institución se comprenden sus necesidades específicas.		
	22.	La entidad cuenta con horarios de atención convenientes para todos los solicitantes.		

<b>Validez del instrumento</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	“Es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.200)	“La validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir, algunos procedimientos a emplear son: a) Know groups, b) Predictive validity, c) Cross-

		check-questions” (Corral, 2009 citado en Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019, p. 68).
<b>Parfraseo</b>	Esta es la característica más importante de la prueba, ya que los resultados se estiman estadísticamente para este propósito (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	La efectividad de una herramienta reside en medir lo que se debe medir, algunos de las formas manejados incluyen: a) predecir la efectividad, b) preguntas de verificación cruzada, c) comprender al grupo (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Para obtener buenos resultados, se atribuye a las investigaciones realizadas utilizando estos elementos de manera adecuada.	
<b>Redacción final</b>	Esta es la característica más importante de la prueba, ya que los resultados se estiman estadísticamente para este propósito (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La efectividad de una herramienta reside en medir lo que se debe medir, algunos de las formas manejados incluyen: a) predecir la efectividad, b) preguntas de verificación cruzada, c) comprender al grupo (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). Para obtener buenos resultados, se atribuye a las investigaciones realizadas utilizando estos elementos de manera adecuada.	

<b>Confiabilidad del instrumento</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Hernández et al., 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009 (citados Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) mencionaron que “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200)	McDaniel y Gates (citados en Bernal, 2010) indica que: “Es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible” (p.247).
<b>Parfraseo</b>	Para considerar que un instrumento es confiable, cuando se puede aplicar varias veces en escenarios similares (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).	Un instrumento demuestra su confiabilidad cuando se obtienen resultados similares, al ejecutarlo en circunstancias similares (Bernal, 2010).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Hernández, Fernández & Baptista, (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.	Bernal, (2010). <i>Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales</i> . (3a. ed.) Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Al emplear un instrumento el cual cuenta con la confiabilidad, este brindará validez al estudio, para un mejor análisis.	
<b>Redacción final</b>	La confiabilidad de un instrumento, es obtenida cuando se obtiene resultados similares al ejecutarlo en reiteradas ocasiones y en escenarios similares. Al obtener la confiabilidad esto le proporcionó validez a la investigación y brindó un análisis de manera correcta. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Bernal, 2010).	

<b>Confiabilidad del instrumento</b>	Valor calculado: Print pantalla del cálculo en Ms Excel o SPSS: Alfa de Cronbach: N de elementos:
--------------------------------------	--

<b>Procedimiento</b>	
<b>Paso 1:</b>	Revisión teórica
<b>Paso 2:</b>	Construcción de los instrumentos
<b>Paso 3:</b>	Aplicación del cuestionario / entrevista
<b>Paso 4:</b>	Diseño de la base de datos / triangular la información
<b>Paso 5:</b>	Emisión del informe final

<b>Método de análisis de datos cuantitativo: SPSS 22-25</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Sobre el SPSS (Statistical package for the social sciences, en sus siglas en inglés, o Paquete estadístico para las ciencias sociales en nuestro idioma, Hernández, Fernández & Baptista (2014) indicaron que: El IBM SPSS contiene las dos partes citadas que se denominan: a) vista de variables (para definiciones de las variables y consecuentemente, de los datos) y b) vista de los datos (matriz de datos). En ambas vistas se observan los comandos para operar en la parte superior (p.273).	Bernal (2010) menciona: “En la actualidad, como se ha mencionado, en un proceso de investigación científica, los análisis estadísticos se realizan mediante el uso de programas estadísticos por computador como el Stagraphic o el SPSS” (p.200).
<b>Parfraseo</b>	SPSS es un programa estadístico el cual permite identificar las variables de la información obtenida (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).	Las investigaciones requieren de un análisis estadístico, en su mayoría utilizando un software tal como SPSS o Stagraphic (Bernal, 2010).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Hernández, Fernández & Baptista, (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . (6a. ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.	Bernal, (2010). <i>Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales</i> . (3a. ed.) Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Este método de análisis permitirá al estudio tener una real dimensión de los datos cuantitativos obtenidos, teniendo la certeza en los resultados señalados.	
<b>Redacción final</b>	Toda investigación requiere un análisis estadístico, el cual puede ser realizado mediante softwares especializados como el SPSS. Por este motivo, en la investigación se utilizó el programa SPSS, el cual permite determinar las variables de la información. Este método brindó a la investigación comprender los datos cuantitativos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Bernal, 2010).	

<b>Método de análisis de datos cualitativo: Atlas ti.8</b>
--

Crterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	Penalva, Alaminos, Francés & Santacreu, (2015) sostuvieron que: El Atlas-ti incluye un conjunto de herramientas que permite la gestión, extracción, exploración y la reestructuración de elementos significativos de los datos. Por lo general, el trabajo cualitativo maneja datos masivos (transcripciones de entrevistas, notas de campo, documentos textuales y gráficos) que han de ser reconfigurados de manera flexible, creativa y sistemática con el objetivo de construir teorías o modelos explicativos acerca del fenómeno al cual estos datos se refieren (p.127).	Hernández, Fernández & Baptista (2014) indicaron que: “Atlas.ti es un excelente programa desarrollado en la Universidad Técnica de Berlín por Thomas Muhr, para segmentar datos en unidades de significado; codificar datos (en ambos planos) y construir teoría (relacionar conceptos y categorías y temas)” (p.451).
<b>Parafraseo</b>	El programa analítico Atlas.ti, se encarga de realizar un gran número de funciones que logran procesar, separar y reclasificar los datos obtenidos. Por otra parte, el examinar datos cualitativos, conlleva a generar mucha carga de información, sin embargo, el programa se encarga de crear una red sistemática analizando el contenido y así construir todas las teorías y modelos que permitan comprender lo que se está analizando (Penalva, Alaminos, Francés & Santacreu, 2015).	Thomas Muhr, creó en Alemania el software Atlas.ti, el cual tiene por finalidad, clasificar los datos obtenidos en palabras clave para así, agrupar datos por características, codificando y elaborando hipótesis, creando conceptos y relacionando las categorías (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Penalva, Alaminos, Francés & Santacreu, (2015). <i>La investigación cualitativa: Técnicas de la investigación y análisis con Atlas.ti</i> . Ecuador: Pydlos Ediciones.	Hernández, Fernández & Baptista, (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (6a. ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Esta herramienta será de mucha ayuda para explorar los datos hallados, facilitando el poder realizar estos análisis en un breve espacio temporal.	
<b>Redacción final</b>	Thomas Muhr, creó en Alemania el software Atlas.ti, el cual tiene por finalidad, clasificar los datos obtenidos en palabras clave para así, agrupar datos por características, codificando y elaborando hipótesis, creando conceptos y relacionando las categorías. Por otra parte, se puede señalar que este programa se encarga de realizar un gran número de funciones que logran procesar, separar y reclasificar los datos obtenidos. Sin embargo, el programa se encarga de crear una red sistemática analizando el contenido y así construir todas las teorías y modelos que permitan comprender lo que se está analizando (Penalva, Alaminos, Francés & Santacreu, 2015; Hernández, Fernández & Baptista, 2014).	

Método de análisis de datos mixtos Triangulación		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2

<b>Cita textual</b>	<p>“El diseño de triangulación concurrente (DITRAC) para el análisis de datos, es probablemente el más popular y se utiliza cuando el investigador pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades. Puede ocurrir que no se presente la confirmación o corroboración” (Hernández, Fernández &amp; Baptista, 2014, p.557).</p>	<p>Para el análisis de los datos mixtos se debe de añadir en el software Atlas.ti los resultados cuantitativos y proceder a realizar una segunda triangulación (entrevista, análisis documental y encuestas) para abordar en el diagnóstico real y así lograr alcanzar:</p> <p>-Objetivo específico 1: diagnosticar o analizar, porque a partir de los instrumentos aplicados se analizará la problemática.</p> <p>-Objetivo específico 2: explicar o identificar los factores, donde se identificará los factores de mayor relevancia que inciden en la problemática, aunque a partir del análisis cuantitativo se logra explicar.</p> <p>Mientras que el para lograr el objetivo específico 3: predecir, se deberá diseñar un modelo matemático aplicando:</p> <p>-Regresión lineal</p> <p>-Regresión lineal múltiple (Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, &amp; Casana, 2019).</p>
<b>Parfraseo</b>	<p>Éste popular método se aplica cuando el investigador corrobora y procura confirmar los resultados para realizar una ratificación cruzada entre datos cualitativos y cuantitativos, los que seremos capaces de comparar e integrar para lograr nuestros objetivos. (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014).</p>	<p>Para el estudio de las cifras compuestas se debe cargar en el software Atlas.ti el resultado cuantitativo y empezar a ejecutar una triangulación por segunda vez (análisis documental, entrevista y encuestas) para encontrar la evaluación real y conseguir:</p> <p>-Objetivo específico 1: Definir o cotejar, porque el problema será examinado desde el instrumento aplicado.</p> <p>-Objetivo específico 2: Esclarecer o acordar circunstancias, evidentemente se puede demostrar a partir del análisis cuantitativo, se pueden identificar los factores más relevantes que inciden en el problema.</p> <p>-Objetivo específico 3: pronóstico, se debe proyectar un modelo matemático, que incluya: Regresión lineal y Regresión lineal múltiple (Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, &amp; Casana, 2019).</p>
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	<p>(Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014)</p>	<p>(Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, &amp; Casana, 2019)</p>
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	<p>Usar la triangulación en el estudio de datos mixtos será beneficioso para nuestra investigación, de modo que, podremos comparar adecuadamente los datos recopilados de estos dos métodos mixtos y así unirlos para lograr nuestros objetivos. Usar la triangulación en el estudio de datos mixtos beneficiará nuestra investigación, porque podremos comparar correctamente los datos recopilados de estos dos métodos y así combinarlos para cumplir con el objetivo propuesto.</p>	
<b>Redacción final</b>	<p>Éste popular método se aplica cuando el investigador corrobora y procura confirmar los resultados para realizar una ratificación cruzada entre datos cualitativos y cuantitativos, los que seremos capaces de comparar e integrar para lograr nuestros objetivos. (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014). Para el estudio de las cifras compuestas se debe cargar en el software Atlas.ti el resultado cuantitativo y empezar a ejecutar una triangulación por segunda vez (análisis documental, entrevista y encuestas) para encontrar la evaluación real y conseguir: Objetivo específico 1: Definir o cotejar, porque el problema será examinado desde el instrumento aplicado. Objetivo específico 2: Esclarecer o acordar circunstancias, evidentemente se puede demostrar a partir del análisis cuantitativo, se pueden identificar los factores más relevantes que inciden en el problema. Objetivo</p>	



específico 3: pronóstico, se debe proyectar un modelo matemático, que incluya: Regresión lineal y Regresión lineal múltiple (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). El uso de la triangulación en el análisis de datos mixtos será beneficioso para nuestra investigación, ya que podremos comparar adecuadamente los datos recopilados de estos dos métodos (cualitativo y cuantitativo) y así unirlos para lograr nuestros objetivos. Usar la triangulación en el estudio de datos mixtos beneficiará nuestra investigación, porque podremos comparar correctamente los datos recopilados de estos dos métodos y así combinarlos para cumplir con el objetivo propuesto.

<b>Aspectos éticos</b>	
<b>APA</b>	En el presente estudio se ha reconocido el amparo de los autores, mediante la elaboración de citas y referencias respectivas, cumpliendo así con el formato APA
<b>Muestra</b>	Se está trabajando con una muestra original y confiable que existe. No se están considerando los datos de los encuestados debido a la protección de datos personales.
<b>Data</b>	Se ha procesado adecuadamente una información veraz.