

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION  
Y GESTION DE EMPRESA**

**TESIS**

**Calidad de Servicio y Atención al Cliente en la Municipalidad de  
Jesús María Lima-Perú, 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y  
GESTION DE EMPRESA**

**AUTORES:**

GLADYS BENCI TORRES SOTO

SANDRA LIZ TOLENTINO TACUCHE

**ASESOR:**

Mg. CRISTHIANOS DE LA TORRE COLLAO

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

LIMA, PERÚ

OCTUBRE 2019

## **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico a Dios, mi creador por darme vida y salud al lado de mi familia, y a mis abuelos, por quererme y darme todo lo que yo soy

A mi madre, por recibir sus bendiciones cada día, y a mis hijos porque ellos son la luz de mi alma la que me da fuerzas para seguir avanzando cada día.

**Gladys Torres**

A Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera. Asimismo, a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación, he logrado culminar satisfactoriamente con una meta, que es el inicio de mi próximo objetivo.

**Sandra Tolentino**

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a la Universidad Las Américas, por haberme permitido estudiar y prepararme, para lograr ser mejor como persona y a mis profesores quienes con su conocimiento y soporte ayudaron en nuestra formación académica para ser unas profesionales con éxito en este camino de competencia y para el avance de nuestra patria.

**Gladys Torres**

Agradezco a mi mamita por su apoyo incondicional y por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante.

A mí padre Renato Tolentino, que desde el cielo me ilumina y acompaña, y que, a pesar de no estar presente, de él recibí sus enseñanzas y buenos ejemplos que influyeron de enorme manera para seguir adelante con mis proyectos.

**Sandra Tolentino**

## Resumen

La investigación titulada “La Calidad de Servicio en la Atención al Cliente en la Municipalidad de Jesús María”, tuvo como objetivo Determinar De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María. Se utilizó el análisis de variable independiente en la calidad de servicio. La metodología de la investigación fue de tipo aplicativo descriptivo, nivel correlacional, diseño no experimental.

Se aplicó la encuesta a una población de estudio constituida por 30 usuarios. Se decidió trabajar con toda la población debido a que el tamaño de la muestra es relativamente pequeño. Bajo el sistema estadístico Pearson se observó que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario de 20 ítems, validado por expertos tomando en cuenta la escala de Likert y la recopilación de datos mediante SPSS Vs25.

En la hipótesis formulada los resultados indicaron evidencia estadística aplicando el test de correlación de Pearson lo que concluyó que con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza de 95%, se rechazó la hipótesis nula, aceptado la hipótesis alternativa, debido a un p-valor de 0.512, valor menor a 0.05. Finalmente se comprueba que existe una relación positiva y moderada entre la variable de calidad de servicio y atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María.

**Palabras claves: Calidad de Servicio, Atención al Cliente, Gestión**



## **Abstract**

The research entitled "The Quality of Service in Customer Service in the Municipality of Jesus María", aimed to determine how the quality of service is related to customer service in the Municipality of Jesús María. The independent variable analysis in the quality of service was used. The research methodology was of descriptive application type, correlational level, and non-experimental design.

The survey was applied to a study population consisting of 30 users. It was decided to work with the entire population because the sample size is relatively small. Under the Pearson statistical system, it was observed that there is a moderate positive relationship between both variables. The instrument that was used was a 20-item questionnaire, validated by experts taking into account the Likert scale and data collection through SPSS Vs25.

In the hypothesis formulated, the results indicated statistical evidence applying the Pearson correlation test, which concluded that with a level of significance of 5% and a level of confidence of 95%, the null hypothesis was rejected, the alternative hypothesis accepted, due to a p-value of 0.512 values less than 0.05.

Finally, it is verified that there is a positive and moderate relationship between the variable of quality of service and customer service in the Municipality of Jesús María.

**Key words: quality service, customer care**

## DESARROLLO DE LA TESIS

### Tabla De Contenidos

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	IV
Abstract	V
Tabla De Contenidos	VI
Lista De Tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	2
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2. Planteamiento Del Problema	3
1.2.1. Problema Principal	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo General.	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. Justificación e importancia.	4
1.4.1 Justificación de la investigación.	4
1.4.2. Importancia De La Investigación.	4
1.5. Limitaciones	5
Capitulo II: Marco Teórico	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Internacionales.	6
2.1.2. Nacionales.	7
2.2. Bases Teóricas	10
2.2.1. Calidad de Servicio.	10

2.2.2. Atención al cliente.	19
2.3 Definición de términos básicos	21
2.3.1. Calidad de Servicio.	21
2.3.2 Prestación de Servicio.	22
2.3.3 Modelo ServQual.	22
2.3.4. Atención al Cliente.	22
Capitulo III: Metodología De La Investigación	24
3.1. Enfoque de la Investigación	24
3.2. Variables	24
3.2.1. Operacionalización de Variables e Indicadores.	26
3.3. Hipótesis	27
3.3.1. Hipótesis General.	27
3.3.2. Hipótesis Específicas.	27
3.4. Tipo de Investigación	27
3.5. Diseño de la Investigación	27
3.6. Población y Muestra	28
3.6.1. Población.	28
3.6.2. Muestra.	28
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	28
3.7.1 Instrumentos de Recolección de Datos.	29
3.7.2 Cuestionario.	29
3.7.3. Fichas Bibliográficas.	29
3.7.4. Confiabilidad del Instrumento.	29
Capitulo IV: Resultados	31
4.1. Análisis de resultados	31
4.2. Discusión	47
Conclusiones	48
Recomendaciones	49
Referencias	50
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>	<b>54</b>
<b>Anexo 2: Instrumento para la recolección de información</b>	<b>55</b>

## Lista De Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Variable Independiente (X)	24
Tabla 2: Variable Dependiente (Y)	25
Tabla 3: Operacionalización de las variables de estudio	26
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento	29
Tabla 5: Distribución de Frecuencias de la Calidad de Servicio	31
Tabla 6: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Tiempo	32
Tabla 7; Distribución de Frecuencias de la Dimensión Fidelización	33
Tabla 8: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Norma ISO	34
Tabla 9: Distribución de Frecuencias de la Atención al Cliente	35
Tabla 10: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Capacidad de Respuesta	36
Tabla 11: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Cortesía	37
Tabla 12: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Fiabilidad	38
Tabla 13: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Accesibilidad	39
Tabla 14: Distribución de Frecuencias de la Dimensión infraestructura y equipos	40
Tabla 15: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Calma	41
Tabla 16: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Actitud	42
Tabla 17: Prueba de Normalidad de la Calidad de Servicio y la Atención al Cliente	43
Tabla 18: Prueba de Correlación de la variable Calidad de Servicio y Atención al Cliente	44
Tabla 19: Prueba de Correlación entre la Atención al Cliente y la Satisfacción de Necesidades	45
Tabla 20: Correlación entre la Atención al Cliente y Prestación de Servicios	46

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Filosofía de la Calidad Total	11
Figura 2: Jerarquía de las Necesidades	20
Figura 3: Proceso de la Comunicación efectiva	21
Figura 4: Distribución de Frecuencias de la Calidad de Servicio.	31
Figura 5: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Tiempo	32
Figura 6: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Fidelización	33
Figura 7: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Norma ISO	34
Figura 8: Distribución de Frecuencias de la Atención al Cliente	35
Figura 9: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Capacidad de Respuesta	36
Figura 10: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Cortesía	37
Figura 11: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Fiabilidad	38
Figura 12: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Accesibilidad	39
Figura 13: Distribución de Frecuencias de la Dimensión infraestructura y equipos	40
Figura 14: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Calma	41
Figura 15: Distribución de Frecuencias de la dimensión Actitud	42
Figura 16: Prueba de Normalidad de la Calidad de Servicio y la Atención al Cliente	43

## **Introducción**

La presente tesis está referida a la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en la Municipalidad de Jesús María; lo que se considera de importancia para los investigadores La Calidad de Servicio y la Atención está relacionada con lo que el cliente percibe, el cliente distinguirá la excelencia o superioridad del servicio brindado.

El presente trabajo se enfoca a una Institución Municipal, la cual pertenece al Distrito de Jesús María. La calidad de Servicio depende de las actitudes de los servidores de la organización, no se puede omitir que la Atención al Cliente es la clave para lograr la fidelización esperada del bien o servicio. La presente investigación se ha estructurado en cuatro capítulos como se indican a continuación:

En el Capítulo I, se ofrece la explicación de la realidad de estudio enfocado en explicar las diferentes debilidades que se detectan en relación a la calidad de servicio y la atención al cliente y como afecta negativamente a la satisfacción de los usuarios que solicitan los servicios municipales en el Distrito de Jesús María.

En el Capítulo II, se exponen las corrientes teóricas que sustentan el desarrollo de la calidad de servicio y la atención al cliente estableciendo una perspectiva crítica en favor de la investigación.

En el Capítulo III, se estableció la estrategia y la metodología utilizada para desarrollar el estudio de investigación, delimitando el tipo, diseño, nivel, la población sujeta de estudio, la muestra representativa, la técnica de recolección, los instrumentos y el sistema de procesamiento de datos.

En el Capítulo IV. Se presenta los resultados obtenidos producto del levantamiento de datos, análisis e interpretación de la información procesada, así como las conclusiones más relevantes derivadas de los resultados de la investigación, así como las recomendaciones que se sugiere a la organización en estudio de la presente investigación.

# Capítulo I: Problema de la Investigación

## 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el Mundo empresarial los cambios económicos han dado lugar a incrementar el nivel de competitividad laboral; cada las pequeñas y micro empresas que tratan de mantenerse vigentes en mercados cada vez más agresivos por entornos competitivos. La calidad en el servicio al cliente es un elemento importante para una empresa porque sería el elemento fundamental para el éxito o el fracaso. En el siglo pasado la calidad del servicio se destacaba por estar en un nivel competitivo en las empresas. Siendo importante considerar las necesidades de los clientes, para generar oportunidades de crecimiento en el mercado.

La importancia que se debe de dar a la atención al cliente, es promover, conocer los elementos del mercado (producto, precio, promoción y plaza). (Álvarez, 2006) dice: “La Calidad de Servicio representa un sumario de mejora continua la cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, informando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”.

(Alpízar, 2015) dice: “define qué atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa”.

Asimismo, (Ñahuirima, 2015) menciona que un factor agregado para el desarrollo de una empresa es la calidad de servicio, puesto que los clientes requieren de su mayor atención a las necesidades gustos y deseos que se encuentran en un cambio constante ante un entorno cada vez más dependiente de la tecnología y el uso de las redes sociales lo que resulta un reto constante y elevado para las empresas u organizaciones públicas y privadas.

De la observación directa en el campo de estudio y la aplicación de encuestas, con los clientes representativos, se hizo el estudio, con el fin de mejorar la situación, y dar recomendaciones para mejorar la calidad de servicio y la buena atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María. El presente trabajo de investigación está orientado en hacer un análisis en la calidad de servicio que prestan y como ofrecen la atención a los usuarios, por ende, la Municipalidad de Jesús María podrá emplear dicho estudio con para conocer cuáles

son las fallas y debilidades que hay que corregir para mejorar las insuficiencias de los clientes. Por todo lo antes explicado, se presenta interrogantes recogidas que damos a conocer:

## **1.2. Planteamiento Del Problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio en la atención del cliente en la municipalidad de Jesús María?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

1. ¿De qué manera se relaciona la atención al cliente y la satisfacción de las necesidades en la municipalidad de Jesús María?
2. ¿De qué manera se relaciona la atención al cliente en la prestación de servicios en la municipalidad de Jesús María?

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

### **1.3.1. Objetivo General.**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la atención del cliente en la Municipalidad de Jesús María.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación que existe entre la atención al cliente y la satisfacción de las necesidades en la municipalidad de Jesús María.
2. Determinar la relación entre la atención al cliente y la prestación de servicios en la municipalidad de Jesús María.



## **1.4. Justificación e importancia.**

### **1.4.1 Justificación de la investigación.**

La presente investigación busca revolver la problemática que se observa para mejorar la calidad del servicio y atención al cliente que nos brinda en el área de administración en la municipalidad de Jesús María, mediante un análisis del mismo del cual se puede desarrollar una serie de iniciativas para mejorar la calidad del servicio.

Este trabajo de investigación servirá para a conocer las fallas y debilidades que se manifiestan en el desarrollo de las actividades administrativas con el propósito que corregir, organizar y fortalecer la atención a las necesidades de los usuarios.

### **1.4.2. Importancia De La Investigación.**

De los resultados obtenidos, se espera adoptar las estrategias apropiadas para elevar la calidad del servicio y mejorar la atención al cliente con la colaboración de todo el personal entre ellos los funcionarios y servidores que desarrollan labores habituales en la institución.

La importancia de brindar una calidad de servicio y atención al cliente radica en que los usuarios no solo son exigentes en buscar precio y calidad, sino también en recibir mejor trato, y que este sea personalizado a todo nivel organizacional.

Si el usuario de los servicios municipales recibe una atención o servicio adecuado, es posible que recomiende el mismo a toda la comunidad.

Es importante mencionar que la capacitación a los servidores públicos que laboran en la organización se desarrolle de manera permanente, siendo este incluido en el presupuesto inicial de apertura como una estrategia de desarrollo del personal y la puesta en práctica de las buenas prácticas de atención que tienen por objetivo elevar sus niveles de motivación que conllevaran a mejorar categóricamente la calidad de atención a los usuarios clientes, quienes contribuyen directa e indirectamente al desarrollo del Distrito.

## **1.5. Limitaciones**

Para realizar el presente trabajo de investigación, existieron dificultades como: (a) falta de consentimiento por parte de los servidores ya que al ser este un número limitado en la actual administración durante el primer trimestre del presente periodo a consecuencia de la posesión en los cargos de las nuevas autoridades ediles.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales.**

(Ros, 2016). En su Tesis: “Calidad Percibida y satisfacción del usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual”; para optar el grado académico de Doctor en Administración de la Universidad Católica San Antonio Argentina. El objetivo fue determinar las relaciones que se producen entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento y la calidad de vida de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido personas con Trastornos del Espectro Autista. El instrumento estuvo conformado por cuestionarios diseñados a través de Google formularios que fue aplicado a familiares de las personas con discapacidad intelectual estuvo orientado a 143 con un error muestral de 5,83% y un nivel de confianza del 95% sujetos bajo la técnica de encuesta, que por su flexibilidad permite responder al encuestado en el instante y lugar que desee. El estudio fue de enfoque cuantitativo.

En la investigación hizo notar que la calidad es valor, ajuste a especificaciones, excelencia y satisfacción o superación de las expectativas de los usuarios en la actualidad.

El estudio pudo concluirse en que los padres de familia y demás familiares valoran en forma positiva la calidad del servicio que les brinda el Apoyo Educativo prestado por la Asociación. Así mismo, perciben la calidad y renovación del servicio que ayuda a mejorar la calidad de vida de sus hijos con discapacidad intelectual, manifestando formas positivas hacia la organización de servicio.

(Maggi, 2018). En su Tesis “Evaluación de la calidad de la atención en la relación con los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital General de Milagro”; para optar el grado académico de Magister en Gerencia en Servicios de Salud Ecuador. La investigación estuvo centrada en la calidad de servicio que se otorga en las salas de emergencia a los usuarios pediátricos y familiares que los asisten en ese sentido, el objetivo principal fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad que se les da en los servicios de emergencia en dicho nosocomio aplicándose una estrategia metodológica con un tipo de investigación descriptiva aplicada resaltando cinco dimensiones de la calidad de servicio como son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los Resultados obtenidos evidenciaron insatisfacción de parte de los usuarios hacia la tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; luego la capacidad de respuesta se le consideró parcialmente satisfecha.

En ese contexto es importante considerar que aspectos como la limpieza, infraestructura, estructuras del hospital, son apreciados por los usuarios lo que puede determinar su preferencia y permanecía hacia la cartera de servicios propuesta así como también modificar los indicadores de desempeño, y fortalecimiento del desarrollo del personal asistencial y administrativo.

(Sánchez, 2017). En su tesis “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Burger Diner de Gualan, Zacapa” para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas en Guatemala, explicó que: Es la prestación de servicios, que se le otorga a los clientes en servicios de comida rápida y la evaluación de los servicios prestados son indispensables para poder adoptar estrategias comerciales que fidelicen al cliente, en ese sentido el estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio al cliente. Por lo tanto la estrategia metodológica se basó en establecer un tipo de investigación descriptiva bajo la técnica del ServQual La muestra aplicada estuvo conformada por 88 personas, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, diseñado con 22 preguntas para medir percepciones y 22 preguntas para medir expectativas.

Las conclusiones a las que llegó la investigación resultó un índice de calidad del servicio de -0.18 lo que indica que los clientes no superan las percepciones de satisfactoria calidad en el servicio; y sobre las expectativas los directivos no conocen a sus clientes que es lo que necesitan, como resultado final se plantea una evaluación para reducir fisuras de insatisfacción encontradas para cada variable.

### **2.1.2. Nacionales.**

(Alarcón et al., 2018). En su Tesis “Calidad en el Servicio en las Oficinas de la Región Lima del Banco BBVA continental para el Público Milenio” para optar el grado de Magister en Dirección de Marketing de la Pontificia Universidad Católica del Perú, centra su investigación en la percepción que tiene el público milenio en relación a los servicios ofrecidos por la institución bancaria El instrumento de datos que se utilizó fue el cuestionario, aplicando las

encuestas SERVQUAL, que consistió en la aplicación de 22 preguntas con la finalidad de medir la satisfacción, fidelidad y el grado de ruptura de un cliente con su entidad financiera.

La calidad de servicio es muy importante en las empresas porque sirve para aumentar la rentabilidad y productividad y generar vinculación con los clientes.

El problema es que hasta la fecha no se había hecho un estudio que califique la calidad del servicio en el BBVA Banco Continental, o en otros Bancos del país lo que es una oportunidad para el investigador a fin de proponer nuevas acciones de mejora el campo comercial y de servicio al público. La muestra de estudio estuvo conformada por 451 encuestas aplicándose en las diferentes agencias de Lima así como también estuvo bajo un enfoque cuantitativo y tipo descriptivo y correlacional. El principal propósito es la aplicación del SERVQUAL en el BBVA Continental para un público consolidado, como también a la alta concentración de personas en el banco, con un lado muy activo en el uso de los servicios. Esto ayudara a conocer la calidad de servicio con el uso del SERVQUAL, través de una muestra representativa.

La investigación concluye que la calidad en el servicio que brinda BBVA Banco Continental, fue positiva. El modelo SERVQUAL en la calidad de servicio al cliente en el BBVA para el público milenio se tomó muestras de las 110 oficinas seleccionadas en Lima Metropolitana, esto no permite plantear que el modelo si operó con validez lo que nos hace ver la calidad del servicio en el sector bancario. Asimismo, SERVQUAL ayudo a mejorar la calidad de servicio.

(Coronel, 2016). En su Tesis: “La Calidad de Servicio y el Grado de Satisfacción del Cliente en el Restaurant Pizza Hut del Centro Comercial Mega Plaza” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipan , que tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio y el grado de satisfacción del cliente en el establecimiento comercial culinario así como también la hipótesis de investigación a contrastar consistió en que existe relación significativa entre la variable uno calidad de servicio y la variable dos grado de satisfacción del cliente. Empleó una metodología de tipo de descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental transversal, el instrumento que se empleó fue el cuestionario de elaboración propia, aplicado a 356 sujetos.

La técnica que se empleó fue la aplicación de encuestas al cliente, en el Restaurant Pizza Hut en relación al servicio; 41.6% estuvieron de acuerdo y el 11% en desacuerdo. En relación

al ambiente 42.1% de acuerdo y el 10% en desacuerdo. Mediante el estudio realizado el investigador llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre ambas variables con un valor de 0,715 y un nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$

(Peña, 2018). En la tesis “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio del Usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash” para optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la institución municipal para el cual opto por un tipo de investigación correlacional con un diseño no experimental, y aplicó una muestra de 328 usuarios mediante la técnica de aplicación de encuestas a los usuarios asiduos a la Municipalidad después del análisis e interpretación estadística a la prueba de hipótesis se llegó a la conclusión de que existe relación significativa y positiva alta entre las variables descritas

En ese contexto es indispensable, que exista una política de gestión administrativa enfocada a fortalecer la calidad de servicio al usuario, capacitar al personal, generar un clima de confianza y responsabilidad, así como el desarrollo de talleres de calidad de servicio, para fortalecer los aspectos de servicio en la institución edil.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad de Servicio.**

#### **2.2.1.1. Calidad.**

(Deming, 1989) “Calidad es cuando las necesidades se convierten en necesidades futuras con características medibles para el usuario, es decir fabricado para tratar dar satisfacción a un precio que el cliente pagara”.

##### *2.2.1.1.1. La Filosofía de la Calidad.*

La filosofía permite implantar al personal de una organización en un abreviado de mejora continua, motivando en hacer algo que se había quedado olvidado en mejorar el potencial del ser humano, aplicándolo en el trabajo, para obtener beneficios consecuentes a favor de la sociedad. Otras de las definiciones tenemos:

(Palacios, 2011) hace mención que la filosofía de Taguchi sobre el control de calidad la llamo “Diseño Robusto”. Siendo su principal objetivo en cumplir con las necesidades del consumidor dentro de un estándar de una calidad aceptable.

(Martínez, 2007) hace mención a la filosofía que tiene (Juran, 1990) el cual indica que los administradores deben involucrarse para poder dirigir el sistema de calidad. La calidad debe ser parte del plan de negocio.

Según (Crosby, 1988); Su filosofía es “Cero defectos “su preocupación es mejorar las expectativas de la administración y también motivar a los para que tomen conciencia a los trabajadores por la calidad.

Entonces podemos decir que la Filosofía de la calidad es buscar la perfección de un producto o servicio, que exista un control de la variabilidad en su proceso (llamase presupuestos, ventas, productos, tiempos) y también un nivel de satisfacción del cliente.



*Figura 1: Filosofía de la Calidad Total*

Fuente: Elaboración Propia

#### *2.2.1.1.2. Principales aportaciones.*

Los 14 principios de (Deming, 1989), Padre de la calidad total, revoluciono en la gestión en las empresas de fabricación y de servicios al reclamar en que la alta dirección es responsable de la mejora continua de la calidad que es ofrecer a bajo costo productos y servicios que encante a los clientes. Los catorce principios son:

1. Cree una constancia del propósito para el mejoramiento del producto y del servicio.
2. Adoptar la nueva filosofía y ponerla en práctica, enseñándole a los empleados, clientes y proveedores.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr calidad, en lugar de eso mejorar el proceso e incluir la calidad en el producto.
4. Minimizar el coste total e el largo plazo, Buscar un solo proveedor para cada.
5. Mejore constantemente y para siempre cada proceso.
6. Establece la capacitación en la función.
7. Adoptar un liderazgo
8. Elimine el temor.
9. Derribar las barreras entre las áreas del personal, deben trabajar como equipo.
10. Eliminar las cuotas numéricas para los trabajadores y las metas numéricas para la dirección, representarlo por el liderazgo.



11. Eliminar las observaciones y los objetivos para la plantilla. Es una administración por medio del temor.
12. Eliminar el sistema de calificación anual.
13. Tener un programa de capacitación para el personal.
14. El personal de la compañía debe de trabajar para logra la transformación.

#### *2.2.1.1.3. Características de Calidad.*

Según (Vera, 2009). La característica de la calidad ya sea del producto o servicio deriva de la capacidad de la organización en dar una respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de los clientes. El Sistema de Gestión de Calidad, la particularidad del producto o servicio no es una característica aislada. Sino es un proceso completo desde la entrada hasta la salida del producto o servicio.

Los proveedores, colaboradores, inversores, empleados etc., son los que van impregnando las características de la calidad del producto o servicio.

La calidad se ve expresado en la “relación calidad y precio”, pues no solo es precio sino también en cuando costes, rentabilidad, arrendamiento son esenciales las características de la calidad del producto y del servicio. Los servicios asociados al producto, los servicios añadidos a la prestación del producto y del servicio, como son el servicio postventa, el servicio y asistencia técnica o la atención al cliente son en sí mismo caracteres de la calidad del producto o servicio.

Calidad es un proceso de mejora continua, en todas las áreas de la empresa mejorando en satisfacer las necesidades de los clientes y que la empresa se preocupa activamente en mejorar sus productos o en la prestación de servicios.

#### *2.2.1.1.4. Dimensiones de la Calidad del Servicio.*

Según (Casielles et al., 1996) la dimensión de la calidad de servicio es: evidencia física, fiabilidad, interacción personal y políticas. Se tomó en avance estas dimensiones porque se ajusta a los objetivos de la investigación.

Dimensión 1: Evidencias Físicas: Según (Casielles et al., 1996), son las instalaciones físicas como: mobiliario, equipamiento, limpieza, facilidad de acceso y conveniencia de compra, como distribución de las secciones o áreas de atención.

**Indicadores:**

1. Equipamiento: Es la acción de equipar o equiparse. (a) equipar es proporcionar de todo lo que se necesita para el uso particular de una persona; proporcionar algún equipo determinado a un establecimiento, negocio e industria. (b) equiparse es el conjunto de instalaciones, muebles y objetos que se necesitan para desarrollar determinada actividad dentro de una casa, oficina, empresa, escuela etc.
2. Facilidad de acceso: Se refiere a dos tipos: (a) facilidad de acceso al medio físico como: facilidad de acceder a los establecimientos de uso públicos, servicios para cualquier persona e incluso personas discapacitadas. (b) facilidad de acceder a la información web todas las personas, también a la tecnología.
3. ISO/TC 16027, define como la facilidad de acceso a la eficiencia, eficacia y satisfactoria de un producto, servicio, entorno o instrumento por personas que poseen diferentes capacidades ejemplo: facilidad de acceso a los equipos de información (hardware y software), facilidad de acceso a los productos y servicios.
4. Limpieza: Eliminación total de bacterias o microorganismos que se encuentran en el cuerpo y en los diferentes lugares en donde se desenvuelven en las personas y que pueden ser nocivos para la salud.
5. Distribución de las áreas de atención: Se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo y buena ubicación de las instalaciones para la atención y servicio al personal y clientes.

Dimensión 2: Fiabilidad: Según (Casielles et al., 1996), es disponer de un stock que garantice, principalmente, la atención y ofrezca productos de calidad, atendiendo cambios y devoluciones, para lo cual se debe atender de forma rápida en las cajas y proporcionar al usuario información sin errores. Representa que la empresa debe disponer de stock suficiente de los productos, garantizar la calidad de los productos, admitiendo devoluciones y cambios y mostrando interés en solucionar cualquier problema de los usuarios.

**Indicadores:**

1. Productos de calidad: Viene hacer el conjunto de características que tiene el producto o servicio las cuales satisfacen las necesidades del cliente, estas se ven reflejadas en una sensación de bienestar y complacencia.
2. Atención de cambios: Ayudan para ajustarse a los nuevos tiempos, los consumidores del presente no quieren los mismos productos, no solo tiene que cambiar como se hacen las cosas, sino también cambiar las vías que conectan a los consumidores con un modelo diferente, como es el digital, el teléfono y los emails.
3. Atención de devoluciones: Es la acción cuando el comprador no está conforme con el producto y decide regresarla al vendedor al cambio que le entreguen nuevamente el dinero.
4. Atención rápida: Para dar un buen servicio al cliente, no basta ser amables sino también atenderlo con rapidez. Una atención de excelente calidad queda arruinada si lo heces esperar más de la cuenta al cliente.

Dimensión 3: Interacción personal: Según (Casielles et al., 1996), es la capacidad de respuesta del personal ante sus pedidos y consultas, ofreciendo seguridad, transmitiendo confianza ante cualquier consulta, Interaccionando al atenderlos. Capacidad de respuesta (personal dispuesto ayudar a los clientes y responder a sus preguntas) y seguridad (empleados amables con conocimientos suficientes para responder a cualquier pregunta). Para los clientes no solo es significativo lo que se vende (calidad técnica) sino también el proceso seguido para obtener la calidad funcional.

**Indicadores:**

1. Respuesta del personal: La capacidad de respuesta debe ser con exactitud.
2. Se podrá usar la web, correo electrónico y sistemas de telefonía para que los clientes obtengan la información que necesitan
3. El personal es amable: El cliente que consume, compra nuestros productos o servicios, deben ser tratados con cordialidad debe ser el centro de nuestra atención.

4. El personal transmite confianza: Cuando hay un nivel de integridad y respeto de una persona a otra.
5. El personal con conocimiento suficiente: El personal debe estar capacitado para poder tener conocimientos tanto prácticos como teóricos, incrementando su capacidad, rendimiento y desempeño como empleado teniendo así una actitud más positiva hacia n los clientes.

Dimensión 4: Políticas: Según (Casielles et al., 1996), se refiere a la oferta de productos de calidad, los cuales correspondan a marcas reconocidas y de prestigio, particularmente con productos de calidad y que estos sean surtidos, es decir, debe haber una amplitud y profundidad de un surtido de marcas conocidas.

**Indicadores:**

1. Productos de calidad: Es cuando un producto o servicio cubre las necesidades del cliente, la cual se ve reflejadas en una sensación de bienestar y agrado.
2. Productos seguros: Es cuando se puede usar el producto de manera normal y previsible por los usuarios o clientes sin causar ningún daño.
3. Productos de garantía: La garantía es el derecho del consumidor que protege durante un tiempo determinado la falta de conformidad o defecto que pueda ver en el instante de la compraventa
4. Productos surtidos: Es la variedad de artículos que se ponen a la venta.

*2.2.1.1.5. OIN-ISO (2015).*

La Organización Internacional de Normalización-ISO, nuestro país forma parte de este organismo internacional consultivo de las Naciones Unidas a través del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- INDECOPI. (ISO 9001:2015, 2015) señala lo siguiente:

1. Calidad: Capacidad para satisfacer a los clientes, conocido y no conocido sobre todo las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios. También la calidad de los productos y servicios contiene no solo su función y

desempeño previstos, sino también su valor estimado y el beneficio para los usuarios.

2. Servicio: Los servicios incluyen actividades en la interfaz con el cliente para formar requisitos del cliente.
3. Cliente: Persona u organización que recibe un producto o servicio destinada a esa.

#### *2.2.1.1.6. Importancia de la Calidad.*

Según (Crosby, 1988) Decía: “Conformidad con los requerimientos” e indicando que el 100%cd la conformidad es igual a cero defectos”. “Hacer bien primera vez”, “Hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer”, “Promover un constante y consciente deseo de hacer él trabajó bien a la primera vez”.

La importancia de la calidad se traduce en hacer las cosas bien para buscar la satisfacción de los clientes como puede ser: Reducción de costos, Presencia y permanencia en el mercado y la Generación de empleos, estos son:

##### A- Reducción de costos.

Los costos se reducen y que tendrá menos reproceso las, piezas que se votaban podrán ser utilizadas, las personas que se encargaban de reprocesar dichas piezas, ahora podrán estar más en el área de producción y también podrán utilizar nuevos productos o mejorar sus sistemas de producción, ocasionando así un ahorro en tiempo y materiales ocupados para la fabricación del producto.

##### B- Disminución en los precios.

Como resultado en la reducción de costos, menos uso de material, reducción en los procesos, menos desperdicios y menos desgaste humano, la productividad aumenta en forma considerable y el precio del producto o servicio puede ser menor.

##### C- Presencia en el Mercado.

Con una calidad preferente a la de la competencia, con precio competitivo, con productos innovadores y cada vez más afinando, el mercado reconoce la marca creando confiabilidad

hacia los productos fabricados o servicios otorgados lo que induce a tener una presencia sobresaliente en el mercado.

### **2.2.1.2. ¿Qué es el servicio?**

Según (Bennet, 1989), “Servicio es un proceso, una actividad ya sea directa o indirecta que no produce un producto físico, es inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor.” El servicio viene hacer conjunto de prestaciones agregadas de naturaleza cuantitativa o cualitativa que conduce la prestación principal.

#### *2.2.1.2.1. Características del servicio.*

Según (Oses, 2016). Las características del Servicio son cuatro:

1. Intangibilidad: Los servicios no son cosas u objetos, son más bien el final de un proceso. Esto no se puede ver, sentir, oír, degustar ni oler, No hay forma de mostrar de mostrar al cliente, ni enviar una muestra ni tampoco hacerlo diferenciar con la competencia por ser tangibles.

La comodidad, la atención, la tranquilidad, la rapidez, el buen servicio, no podemos demostrar, sin embargo, las experiencias anteriores y las de otros clientes permiten dar una idea del resultado deseado y crear una reputación, el mejor servicio es aquel que no se nota (ejemplo: un proceso sin conflictos o la organización efectiva de un evento).

2. Inseparabilidad: Todo a la vez. Los servicios se producen y consumen al mismo tiempo, incluso con la participación del cliente en el proceso como: escuelas, bancos, municipios, dentista, hotel, restaurante, transporte. Generando una interacción entre el cliente y la empresa sea un evento crítico, un instante de verdad:
  - Si se prestó bien el servicio, pocas veces el cliente lo destaca.
  - Si se prestó inadecuadamente, no se podrá anular esa experiencia y crear una nueva. (A diferencia de los productos que si se pueden devolver o reemplazar).
3. Heterogeneidad: Difícil de prestar siempre con la misma calidad; La prestación de servicio es única, la gran variedad de los servicios es un problema para la

estandarización. Aun con pautas y recursos similares, los resultados pueden ser variables de empleo empleado, de cliente a cliente, de día a día. Esto hace que sea dificultoso poder asegurar una calidad uniforme, lo cual puede ser una causa substancial de insatisfacción del cliente.

4. Caducidad: Si no se vende, se pierde; Los servicios no se pueden almacenar en un inventario, esperando que los clientes aparezcan. La caducidad en el caso de los servicios, es inmediata ya que no es posible acumularlos. Si no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde. Ejemplo: habitaciones de hotel sin turista, peluquería sin clientes, taxis vacíos. El mayor problema son las dudas de la demanda.

#### *2.2.1.2.2. Calidad de servicio.*

(Alva y Mauricio, 2017), manifiestan que: “La calidad del servicio es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño, en una organización de servicios”.

(Frometa y Martínez, 2005), define a la calidad del servicio como “Un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad de servicio no es una serie de características que permanecen fijas, es una calidad mejorable”.

Se puede decir que “La calidad del servicio tiene la capacidad de dar servicio apropiado que concierna a las expectativas, y necesidades de los clientes.

#### *2.2.1.2.3. Servicio al Cliente.*

(Casielles et al., 1996). en su libro Estructura Multidimensional de la calidad del Servicio dice que es “La resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas” (p.12). Si la prestación enfatiza las expectativas, entonces el servicio será considerado como excelente, pero si llegase a igual sería considerado como bueno, pero si no cubre las expectativas del cliente sería considerado como malo, pobre o deficiente.

El único que va a medir si la calidad de servicio es excelente, buena o mala va hacer el cliente o usuario de los productos y o/o servicios que ofertan las empresas y organizaciones con o sin fines de lucro.

### **2.2.2. Atención al cliente.**

(Díaz, 2014) menciona que las buenas atenciones al cliente hacen que el cliente regrese y también de hacer que se vayan felices, como para hacer comentarios positivos a otros, que posteriormente podrán ser los clientes nuevos.

#### **2.2.2.1. La importancia del cliente.**

##### *2.2.2.1.1. ¿Quién es el Cliente/Publico Usuario?*

Persona que tiene un interés en acudir a nuestra organización en busca de un producto servicio o bien. La persona la podemos encontrar en las empresas, instituciones, en el campo comercial, estudiantes, pacientes; ellos son clientes o públicos usuario según sea el asunto que buscan satisfacer una necesidad.

##### *2.2.2.1.2. Factores que influyen en las Expectativas del Cliente o Publico Usuario.*

1. Eficiencia: ¿Se le proporciona, información o acción que está buscando?
2. Confianza: Es la seguridad que el cliente tiene en los beneficios o atributos de determinada marca, producto o servicio.
3. Servicialidad: Es una añadidura cuando el cliente solicita una consulta, sugerencia, información más detallada que la respuesta o la acción particularmente buscada.
4. Interés personal: Cuando se muestra interés personal al responder una consulta del cliente. Inicialmente es una conexión ética y profesional en favor del usuario o interesado.
5. Confiabilidad: El cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la organización y los colaboradores que la representan.

##### *2.2.2.2 Expectativas del Cliente con respecto al Servicio.*



Las expectativas del cliente/público usuario son formas que este asume con respecto a la organización. Para cumplir esas expectativas es importante dale una buena Atención al Cliente, teniendo las siguientes herramientas: Motivación, Comunicación Efectiva y Relaciones Humanas.

1. **Motivación:** La motivación es el motor que impulsa al organismo a actuar. Es la parte interna del hombre que lo hace en comportarse de forma tal que asegure el logro de cierta meta.



*Figura 2: Jerarquía de las Necesidades*

Fuente: Elaboración Propia

2. **La Comunicación Efectiva:** Cumple con objetivos en el mensaje logrando un efecto deseado. Tenemos un a) Un emisor: que elabora el mensaje) Un receptor: recibe el mensaje, c) Mensaje: conjunto de signos que comunica algo, el mensaje debe tener coherencia. d) Canal: El medio don se transmite el mensaje.

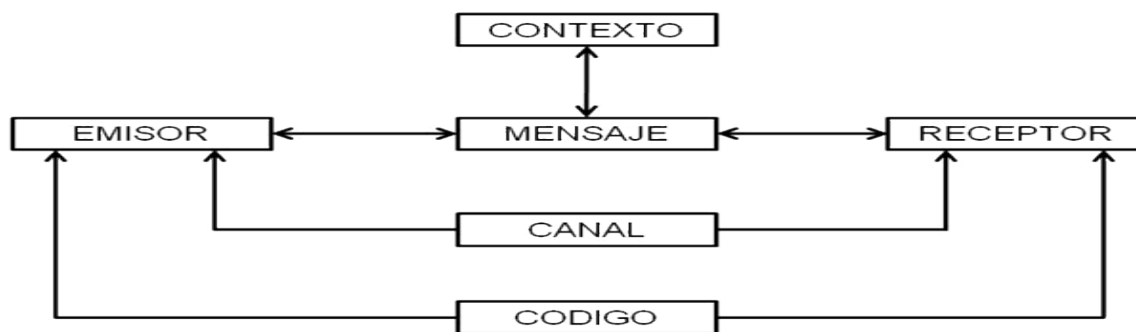


Figura 3: Proceso de la Comunicación efectiva

Fuente: Elaboración Grupal

Las dos técnicas de comunicación son hablar y escuchar. Es esencial que el emisor obtenga retro-comunicación (Feed-Back), porque solo así él puede asegurarse de que su mensaje fue recibido (escuchado) y comprendido. En resumen, existen diversas canales de comunicación, ya que esta no solo es verbal sino también visual, vocal, y escuchar.

3. Las relaciones Humanas: Para mantener buenas relaciones interpersonales hay que preocuparse por el tino, la amabilidad y la consideración, son las condiciones más importantes en la interrelación con los compañeros y con el público.

## 2.3 Definición de términos básicos

### 2.3.1. Calidad de Servicio.

(Deming, 1989). Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pague; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

(Martínez, 2007). La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

(Ishikawa, 2003). De manera sintética calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad de servicio, calidad de la información,

calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”.

### **2.3.2 Prestación de Servicio.**

El Código Civil está regulada en el artículo 1495 dice que el contratista independiente es vinculado mediante un contrato de prestación de servicios, por lo tanto, es una relación de naturaleza civil que dependerá de lo estipulado por las partes en el contrato.

Es la ejecución de labores basadas en la capacitación, experiencia y formación profesional de una persona en determinada materia. El contratista tiene autonomía e independencia en lo técnico y científico siendo un elemento importante en el contrato y lo realiza a cambio de un pago. También podemos decir: Que son ejecuciones de labores basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional de una persona en determinada materia.

### **2.3.3 Modelo ServQual.**

Según (Matsumoto, 2014), es un cuestionario que tiene preguntas en forma estandarizadas sirve para la medición de la calidad del servicio, la cual mide:

- La calidad del establecimiento y la comparación con el estándar.
- Lo que los consumidores desean en ese establecimiento.
- Lo que los consumidores encuentran en ese establecimiento.
- Insatisfacción del cliente.
- Observa defectos de calidad desde el más grande al más pequeño.
- El Código Civil está regulada en el artículo 1495: Prestación de servicios.

### **2.3.4. Atención al Cliente.**

(Camisón, 2006). “Que el cliente es la persona que recibe un producto o un servicio por medio de una transacción financiera u otro medio de pago logra satisfacer sus necesidades acudiendo a una organización.”

Normalmente el que compra, es el comprador, y quien consume es el consumidor, pero en otros casos el cliente, comprador, consumidor es la misma persona.

1. Clientes externos: Es decir, es aquel que compra los productos u obtiene los servicios que la organización ofrece.
1. Clientes internos: Los empleados son impresionados por un producto elaborado en la empresa donde trabajan. Vienen hacer el receptor primario de información, tareas y estrategias planteadas por la empresa para dar un mejor servicio al cliente externo.
2. Clientes Finales: Personas que usaron el producto o servicio dado por la organización. Llamados beneficiarios.
3. Clientes Intermedios: Son los distribuidores de los productos o servicios que les provee una empresa para el usuario final o beneficiario.

## Capítulo III: Metodología De La Investigación

### 3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque que se empleó para la presente investigación es de carácter Cuantitativo ya que se sometió las variables de estudio a pruebas matemáticas de corte estadístico para probar la relación existente entre cada una de ellas.

### 3.2. Variables

Variable Independiente (x): Calidad de Servicio

(Álvarez, 2006) “La calidad de Servicio representa un sumario de mejora continua la cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, informando activamente en el desarrollo del producto o en la prestación de servicio”

*Tabla 1: Variable Independiente (X)*

Variable Independiente	Dimensiones
Calidad de servicio	X1: Satisfacer necesidades
	X2: Prestación de servicios

Fuente: Elaboración Grupal

Variable Dependiente (Y): Atención al Cliente.

La Atención al Cliente que brinda una empresa a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo”.

*Tabla 2: Variable Dependiente (Y)*

---

Variable dependiente	Dimensiones
Atención al cliente	Y1: Consulta
	Y2: Reclamos

---

Fuente: Elaboración Grupal

### 3.2.1. Operacionalización de Variables e Indicadores.

Tabla 3: Operacionalización de las variables de estudio

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
La Calidad de Servicio	X1 Satisfacer Necesidades	Tiempo	2	Ordinal Tipo Likert  1. Totalmente de acuerdo (5)  2. De acuerdo (4)  3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (3)  4. En desacuerdo (2)  5. Totalmente en desacuerdo (1)
		Grado de Fidelización	2	
	X 2 Prestación de Servicios	La Norma ISO 9001:	2	
Atención al Cliente	Y1 Consulta	Capacidad de respuesta:	2	
		Cortesía	2	
		Fiabilidad	2	
		Accesibilidad	2	
	Y2 Reclamos	Infraestructura y equipos	2	
		Mantén la Calma	2	
Muestra Actitud		2		

Fuente: Elaboración Grupal

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis General.**

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María periodo 2018.

#### **3.3.2. Hipótesis Específicas.**

HE1: Hipótesis específica 1

La Atención del Cliente se relaciona significativamente en la Satisfacción de las necesidades en la Municipalidad de Jesús María periodo 2018.

HE2: Hipótesis específica 2

La Atención del Cliente se relaciona significativamente con la Prestación de los servicios en la Municipalidad de Jesús María en el periodo 2018.

### **3.4. Tipo de Investigación**

El presente trabajo de investigación será de forma descriptiva y correlacional.

-Descriptiva: Su objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables.

-Correlacional: Analiza la relación entre dos variables, el propósito es saber cómo se comportan positivas o negativas.

### **3.5. Diseño de la Investigación**

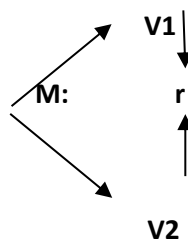
#### **No experimental**

La investigación será no experimental porque no se manipular las variables que en este caso tenemos como variable independiente calidad de servicio y como variable dependiente atención al cliente.

En la investigación no varía intencionalmente la variable independiente, por lo que no se posee control directo sobre ellas, solo se observa el fenómeno tal como se dan en un contexto natural para luego analizarlo.



El diseño específico es el siguiente:



Dónde:

M = V1 = Calidad de Usuario

V2 = Atención del Usuario

r = relación de

### 3.6. Población y Muestra

#### 3.6.1. Población.

(Tamayo, 2003) decía: “Se debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad de la investigación”.

La población estuvo constituida por 30 personas relacionadas con la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María.

#### 3.6.2. Muestra.

(Tamayo, 2003) indica que, la muestra es la parte de la Población a la que tenemos acceso y que realmente queremos hacer las observaciones. Formado por miembros “seleccionados” de la población.

La muestra estuvo conformada por el mismo número de personas relacionadas a la población en estudio.

### 3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según (Behar, 2008) dice: Que la recopilación de datos es un proceso que se realiza mediante un plan establecido donde se explican los objetivos propuestos y los procedimientos

para la recolección, conteniendo el lugar de aplicación, el consentimiento informado y la manera de abordarlo.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron:

1. Las Encuestas: Se aplicaron a los usuarios de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Jesús María.
2. Toma de Información: Se utilizó para analizar libros, textos, fuentes de información relacionadas con la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

### **3.7.1 Instrumentos de Recolección de Datos.**

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en la investigación fueron los cuestionarios y las fichas bibliográficas.

### **3.7.2 Cuestionario.**

El cuestionario que se empleó para recolectar información, son 20 preguntas. Este instrumento se basa en el cuestionario SERVQUAL, que esta validado universalmente.

### **3.7.3. Fichas Bibliográficas.**

Se utilizaron para levantar anotaciones de los libros, revistas, artículos de todas las fuentes de información analizadas.

### **3.7.4. Confiabilidad del Instrumento.**

La medida de la confiabilidad interna de los instrumentos se establece mediante el alfa de Cronbach, que asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch y Comer, 1989). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Tabla 4: Confiabilidad del instrumento

---

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
,825	20

---

Fuente: Elaboración Grupal

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a un grupo de usuarios conformada por 30 personas de la Municipalidad Distrital de Jesús María. A través del alfa de Cron Bach, se puede confirmar la confiabilidad del instrumento de medición resultando 0.825. lo que indicó que es alta.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Análisis de resultados

Tabla 5: Distribución de Frecuencias de la Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0
	Medio	17	56,7	76,7
	Alto	7	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada.

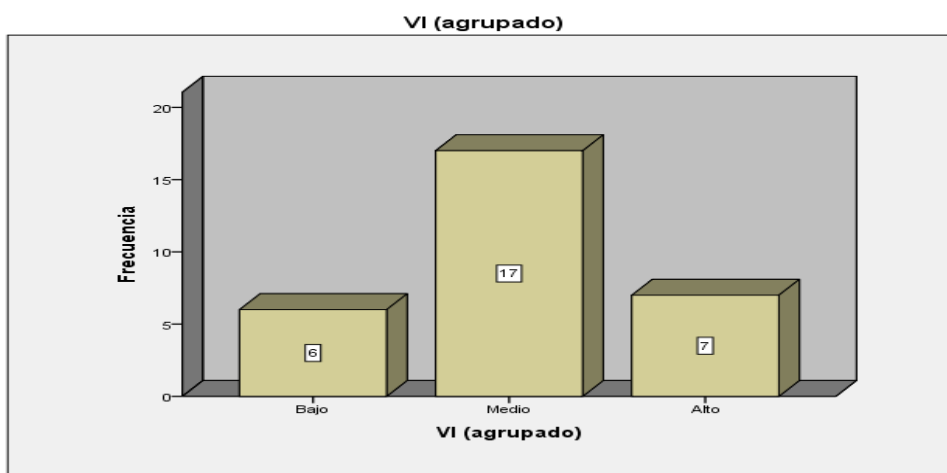


Figura 4: Distribución de Frecuencias de la Calidad de Servicio.

Fuente: Encuesta realizada

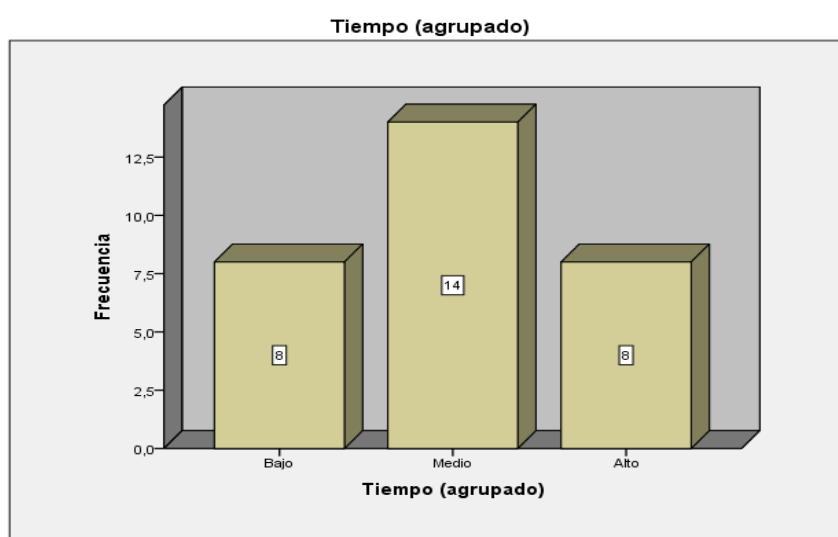
#### Interpretación:

Se observa que la percepción de la calidad del servicio alcanza una aceptación favorable del 80% lo que significa que hay aceptación por el servicio que presta la Municipalidad aun cuando se debe mejorar algunos aspectos.

*Tabla 6: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Tiempo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	8	26,7	26,7
	Medio	14	46,7	46,7
	Alto	8	26,7	26,7
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada.



*Figura 5: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Tiempo*

Fuente: Encuesta realizada.

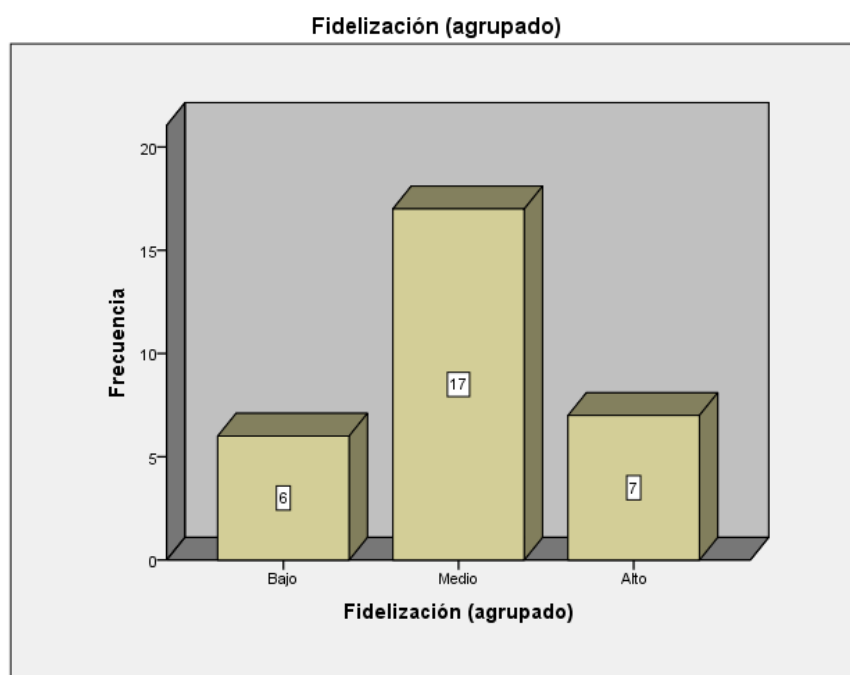
### **Interpretación:**

El tiempo de espera de los usuarios, así como los servicios que presta la institución tiene una aceptación del 73.4% lo que favorece el modelo de investigación propuesto, en vista de que los usuarios esperan ser atendidos de la manera más eficiente es decir, en el menor tiempo en el que realicen las diferentes gestiones de interés en el distrito de residencia.

*Tabla 7; Distribución de Frecuencias de la Dimensión Fidelización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	6	20,0
	Medio	17	56,7
	Alto	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta realizada.



*Figura 6: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Fidelización*

Fuente: Encuesta realizada

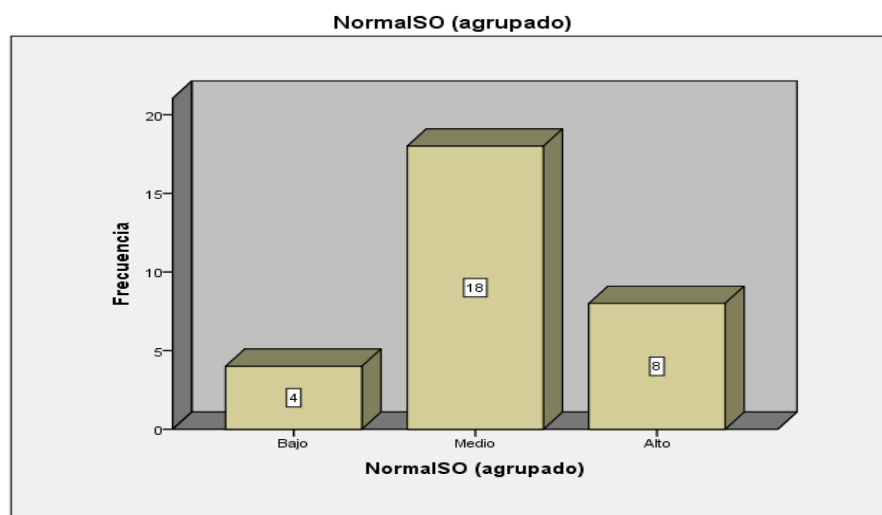
### **Interpretación:**

Aun cuando los vecinos residentes en la zona de Jesús María deben de realizar sus trámites de locación en dicha comuna, se observa alto vínculo de contacto con un 80% lo que significa un alto nivel de acercamiento y contacto con los vecinos.

*Tabla 8: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Norma ISO*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Bajo	4	13,3	13,3
Medio	18	60,0	60,0
Alto	8	26,7	26,7
Total	30	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada.



*Figura 7: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Norma ISO*

Fuente: Encuesta realizada

### **Interpretación:**

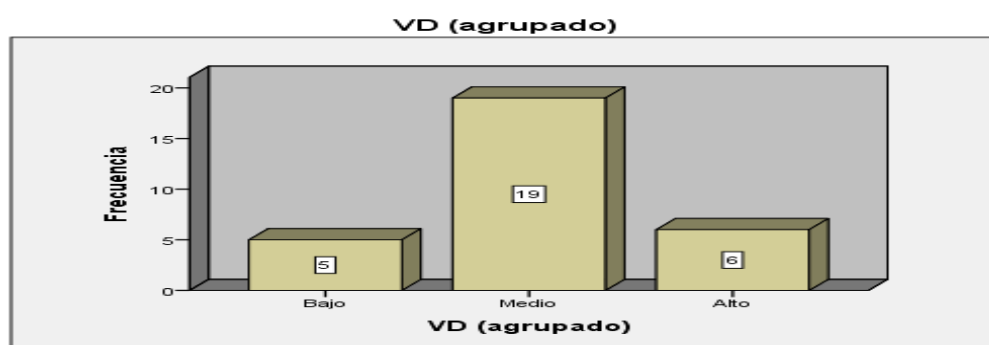
Como se puede apreciar la percepción de la calidad del servicio prestado por el municipio es alto, llegando al 86.7% de aceptación. Lo que favorece el modelo de investigación realizado ya que estableciéndose indicadores de medición y certificaciones que conlleven a mejorar la calidad denotara una mejora de la imagen presencia de la municipalidad para con sus representados.

*Tabla 9: Distribución de Frecuencias de la Atención al Cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	16,7	16,7	16,7
Medio	19	63,3	63,3	80,0
Alto	6	20,0	20,0	100,0
Válido				
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Fuente: Encuesta realizada



*Figura 8: Distribución de Frecuencias de la Atención al Cliente*

### **Interpretación:**

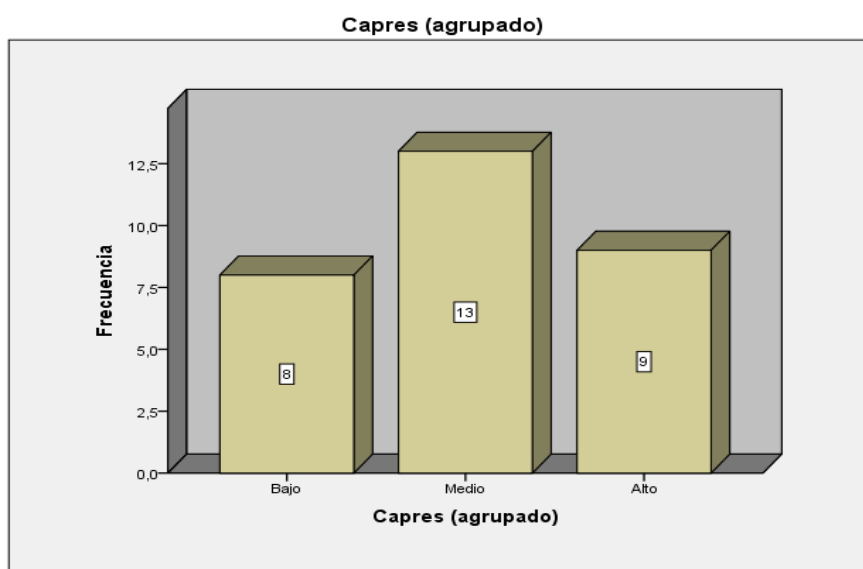
Se observa que la atención al cliente posee un alto nivel de percepción con un 83.3% lo que favorece el modelo de investigación realizado, lo que indica que las políticas establecidas al respecto son de importante impacto.



*Tabla 10: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Capacidad de Respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	26,7	26,7	26,7
Medio	13	43,3	43,3	70,0
Alto	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada



*Figura 9: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Capacidad de Respuesta*

Fuente: Encuesta realizada

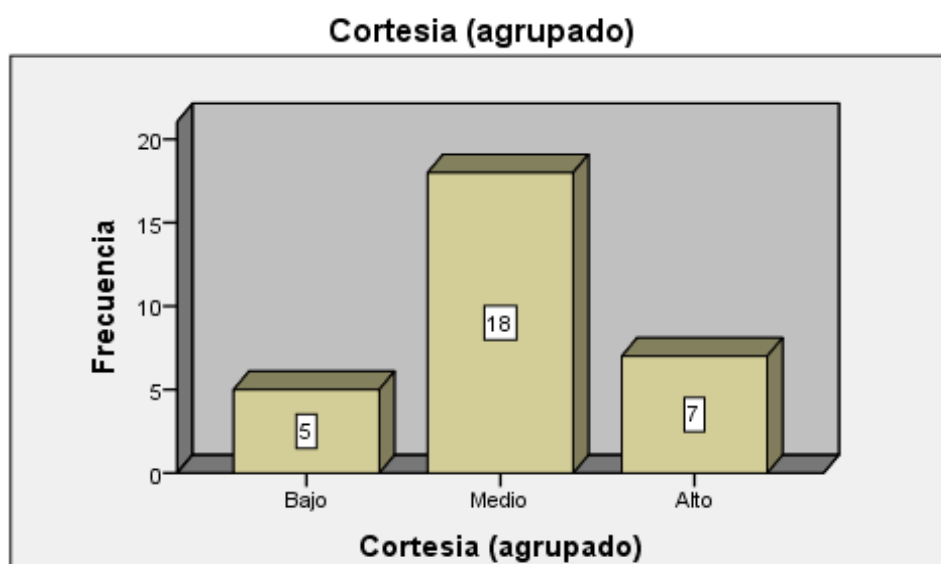
### **Interpretación:**

El 73.3% de los entrevistados indican que la capacidad de respuesta de la municipalidad ante demanda de servicio varios es aceptable, sin embargo, el 26.7% no reconoce la capacidad de respuesta como un elemento de alto impacto en la comunidad distrital por lo que se debe tomar la atención aspectos burocráticos de rutina para mejorar aún más la percepción de los administrados.

*Tabla 11: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Cortesía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7	16,7	16,7
	Medio	18	60,0	60,0	76,7
	Alto	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada



*Figura 10: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Cortesía*

Fuente: Encuesta realizada.

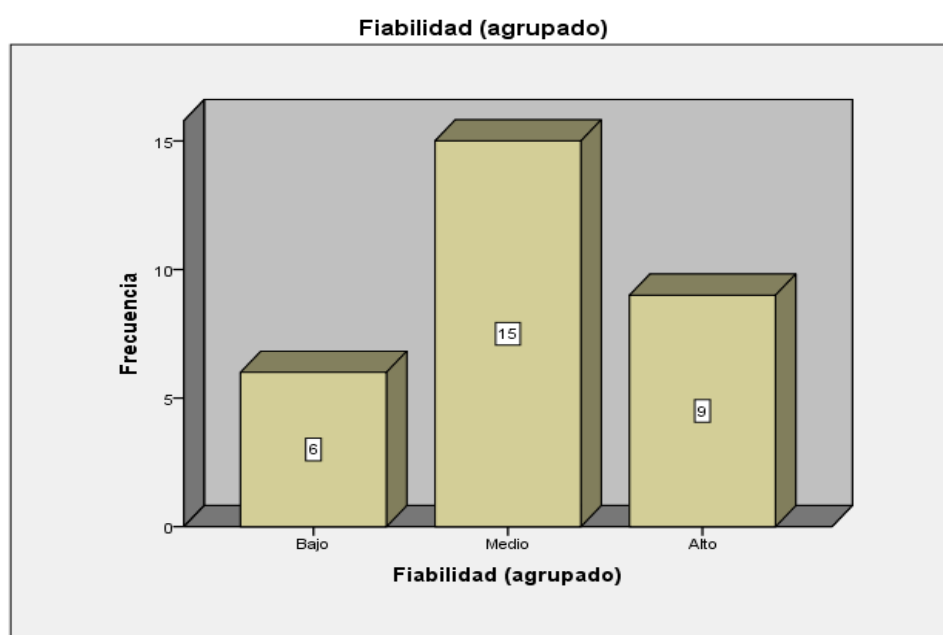
### **Interpretación:**

Se observa que en relación a la cortesía, el 83.3% de los usuarios de los servicios de la municipalidad de Jesús María, perciben un trato cordial debido a la atención brindada por los colaboradores de la misma, sin embargo, un pequeño porcentaje de los usuarios opina lo contrario por lo que se debe corregir algunas acciones en las áreas funcionales de la institución.

*Tabla 12: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0
	Medio	15	50,0	70,0
	Alto	9	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada



*Figura 11: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Fiabilidad*

Fuente: Encuesta realizada

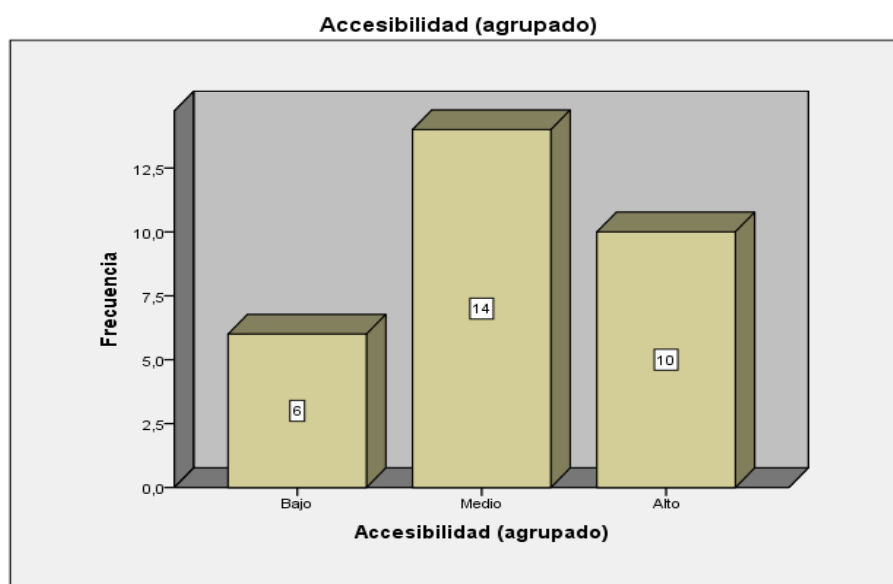
### **Interpretación:**

El 80% de los entrevistados percibe a la municipalidad como una institución fiable, esto porque el servicio que brinda cumple con los estándares de prontitud y eficiencia en la prestación de los servicios que demanda el vecino.

*Tabla 13: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Accesibilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0
	Medio	14	46,7	66,7
	Alto	10	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada



*Figura 12: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Accesibilidad*

Fuente: Encuesta realizada

### **Interpretación:**

Se puede apreciar que el 80% de los vecinos entrevistados considera accesible a los servicios diversos ofrecidos por la comuna local, lo cual favorece el estudio de investigación realizado lo que quiere decir que no hay restricciones en el uso de los servicios diversos.

Tabla 14: Distribución de Frecuencias de la Dimensión infraestructura y equipos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0
	Medio	19	63,3	83,3
	Alto	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada

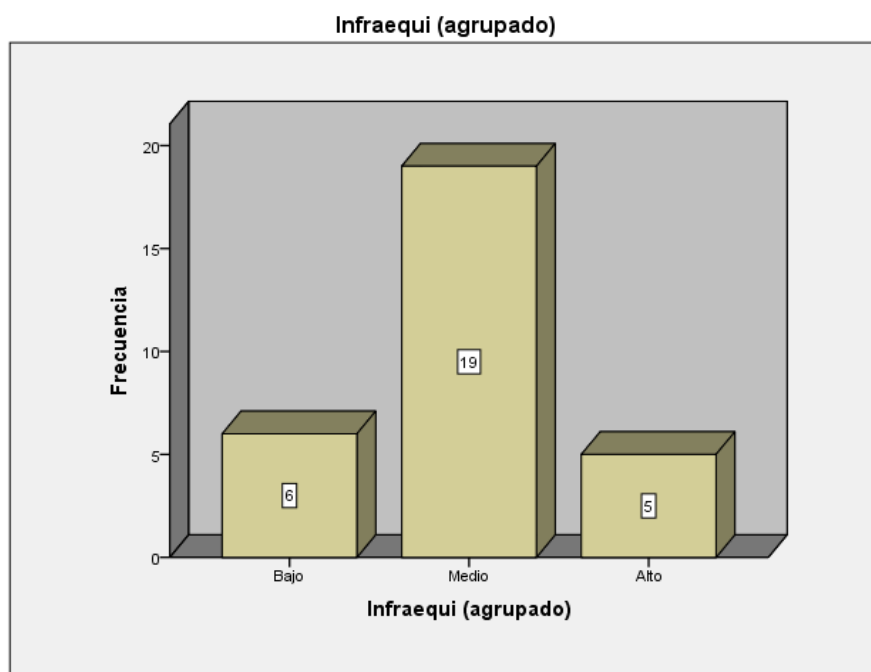


Figura 13: Distribución de Frecuencias de la Dimensión infraestructura y equipos

Fuente: Encuesta realizada

### Interpretación:

El 63.3% de los entrevistados, opina que la infraestructura y los equipos disponibles en la municipalidad no todos responden a la totalidad de la modernidad, sin embargo, a través de los años ha ido evolucionando con la tecnología necesaria para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, lo mismo se puede decir de la infraestructura.

Tabla 15: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Calma

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	26,7	26,7	26,7
Medio	14	46,7	46,7	73,3
Alto	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

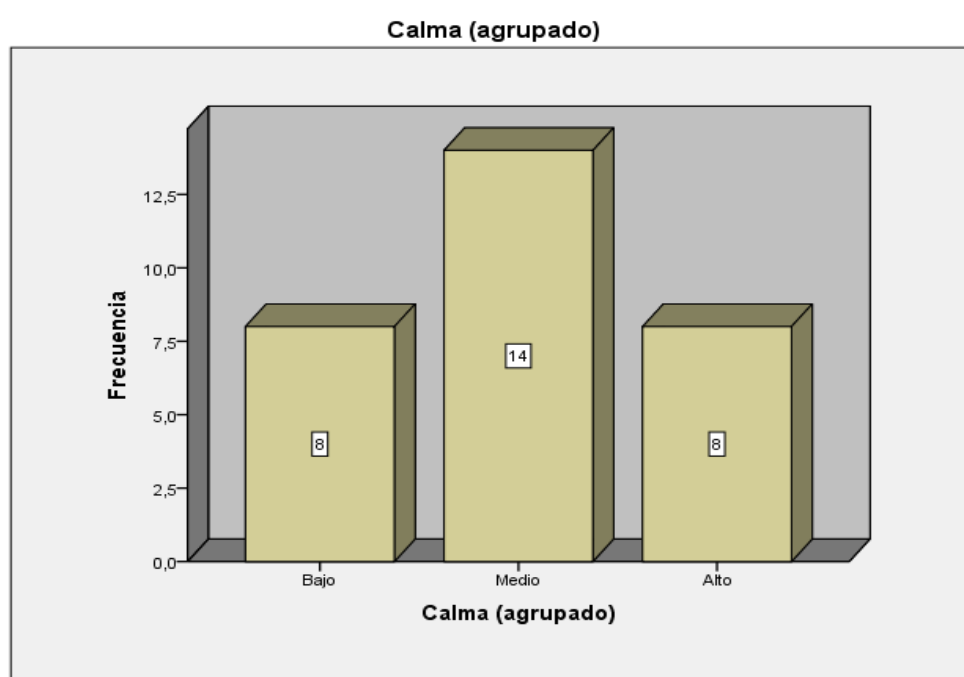


Figura 14: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Calma

Fuente: Encuesta realizada

### Interpretación:

Se percibe que el 83.4% de los usuarios de los diversos servicios que tienen alguna dificultad o reclamo, lo hacen sin extremar comportamientos airados y esto porque los colaboradores de las diferentes áreas, han sido capacitados para resolver dificultades inmediatas y eficaces en la mayoría de casos.

Tabla 16: Distribución de Frecuencias de la Dimensión Actitud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	26,7	26,7
	Medio	14	46,7	73,3
	Alto	8	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada.

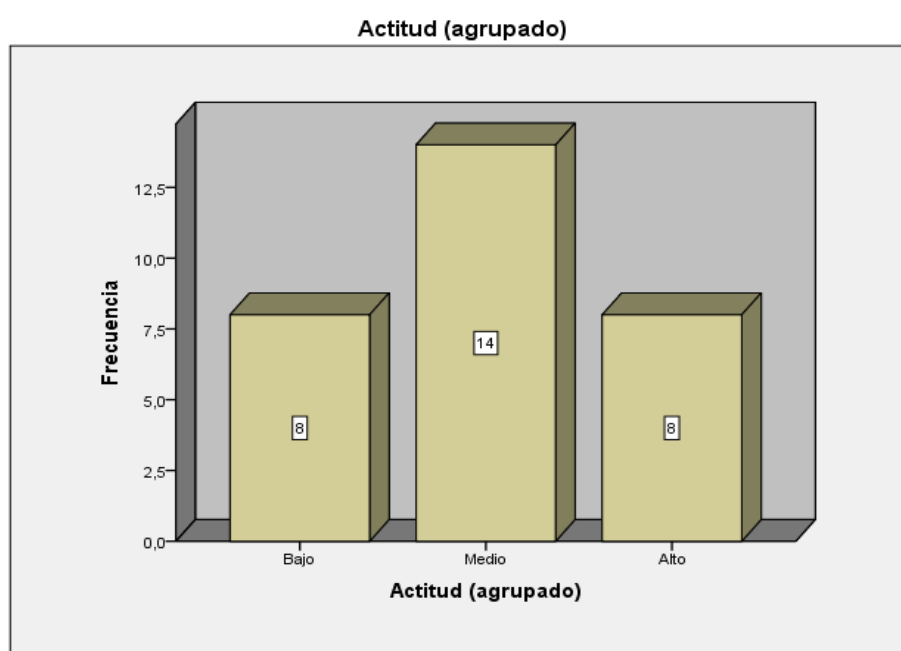


Figura 15: Distribución de Frecuencias de la dimensión Actitud

Fuente: Encuesta realizada

### Interpretación:

El 46.7% de los vecinos entrevistados, muestran actitudes de predisposición a la solución de los problemas que los colaboradores buscan solucionar, claro está que aún hay un 26,7% de vecinos que opinan lo contrario y esto debe de ir mejorando con las políticas establecidas por la actual gestión.

Tabla 17: Prueba de Normalidad de la Calidad de Servicio y la Atención al Cliente

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
VI	,156	30	,059	,933	30	,061
VD	,203	30	,003	,881	30	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Grupal

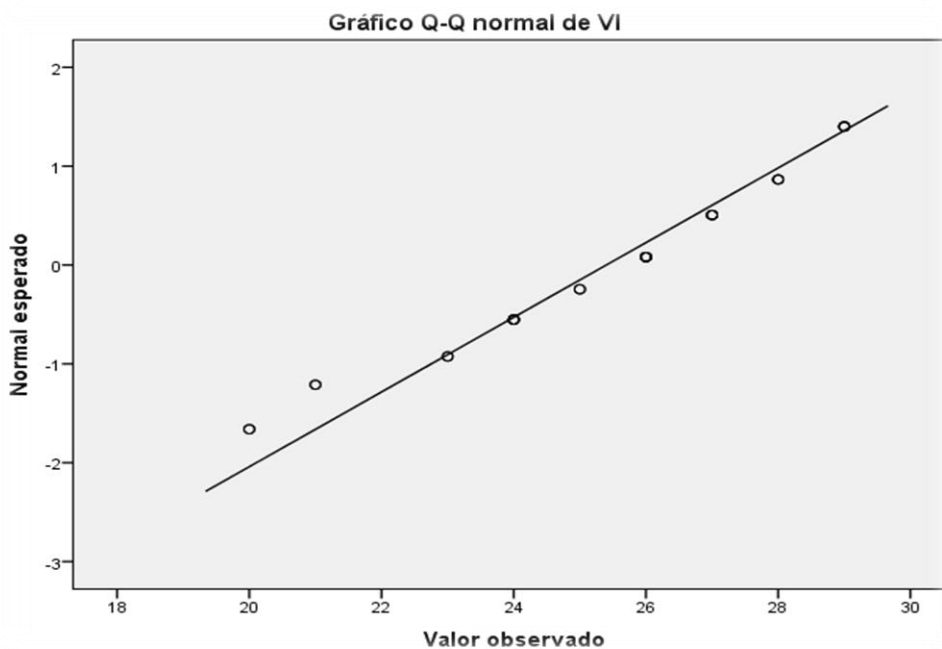


Figura 16: Prueba de Normalidad de la Calidad de Servicio y la Atención al Cliente

Fuente: Elaboración y Análisis

Mediante el test de Shapiro – Wilk hemos tomado la decisión de aplicar el test de correlación de Pearson.



## Hipótesis General

### Prueba de Hipótesis

H0: La calidad de Servicio no se relaciona con la atención al Cliente en la Municipalidad Distrital de Jesús María en el año 2018.

H1: La calidad de Servicio se relaciona con la atención al Cliente en la Municipalidad Distrital de Jesús María en el año 2018.

Tabla 18: Prueba de Correlación de la variable Calidad de Servicio y Atención al Cliente

Correlaciones			
		VI	VD
VI: Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,512**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
VD: Atención al Cliente	Correlación de Pearson	,512**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

Se puede deducir que con una significancia del 5%, se rechaza la hipótesis nula dado que el p valor es < al 0.05. Asimismo, se aprecia una correlación moderada con un 0.512. En conclusión, la calidad del servicio se relaciona positivamente con la atención al cliente.

## Hipótesis Específicas

### Hipótesis Específicas 1

H0: La atención al cliente no se relaciona con la satisfacción de necesidades en la Municipalidad Distrital de Jesús María en el año 2018.

H1: La atención al cliente se relaciona con la satisfacción de necesidades en la Municipalidad Distrital de Jesús María en el año 2018.

Tabla 19: Prueba de Correlación entre la Atención al Cliente y la Satisfacción de Necesidades

Correlaciones			
		Atención al Cliente	Satisfacción de las Necesidades
Correlación de Pearson		1	,389*
Atención al Cliente	Sig. (bilateral)		,034
	N	30	30
Correlación de Pearson		,389*	1
Satisfacción de las necesidades	Sig. (bilateral)	,034	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)

Fuente: Elaboración Propia

### Análisis:

Se observa que la correlación no es fuerte, sin embargo, se puede concluir que la atención al cliente se relaciona significativamente con la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios de la municipalidad de Jesús María, esto debido a que el p valor es  $< 0.05$

## Hipótesis Específicas 2

H0: La atención al cliente no se relaciona con la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Jesús María en el año 2018

H1: La atención al cliente se relaciona con la prestación de servicios en la municipalidad distrital de Jesús María en el año 2018

*Tabla 20: Correlación entre la Atención al Cliente y Prestación de Servicios*

		Atención al Cliente	Prestación de Servicios
	Correlación de Pearson	1	,458*
Atención al Cliente	Sig. (bilateral)		,011
	N	30	30
	Correlación de Pearson	,458*	1
Prestación de Servicios	Sig. (bilateral)	,011	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

## Análisis:

Se concluye una correlación moderada, lo cual se confirma una correlación significativa de las variables atención al cliente y la prestación de los servicios de la municipalidad de Jesús María, esto se fundamenta en que el p valor es  $< 0.05$

## 4.2. Discusión

La presente investigación que se ha realizado respecto a la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Jesús María surgió a necesidad de analizar a los usuarios que adquieren los servicios municipales en sus diferentes niveles de servicio, la investigación tuvo un aporte descriptivo, ya que se analizó las variables de manera descriptiva, así como también un modelo inferencial ya que procuro determinar la relación entre ambas variables.

Cabe señalar que los resultados aplicados al distrito de Jesús María se puedan aplicar a diferentes distritos de la ciudad de Lima. Así mismo metodológicamente los análisis estadísticos e instrumentos aplicados, servirá para futuros estudios de investigación.

En la presenten investigación a través de la correlación de Pearson se comprobó que existe una relación entre las variables Calidad de Servicio y Atención al cliente, lo cual guardan una relación positiva con nivel moderado de 0,512 de igual forma el resultado obtenido por (Chang, 2014) en su tesis “Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos” con un enfoque cuantitativo y tipo correlacional descriptivo, que concluyó que su mayoría los usuarios califican la atención entre regular a buena. Por lo tanto hay coincidencia con el autor en vista que los resultados obtenidos en referencia al tiempo de espera de los usuarios es del 73.4% así como la capacidad de respuesta es del 73.3% sin embargo; en relación a la Infraestructura y equipos solo el 63.3% de entrevistados opinó estar de acuerdo con la calidad que se ofrece.

Por otra parte, (Agüero y Salazar, 2019) en su Tesis “Calidad de Servicio y satisfacción al cliente del casino New York” con una metodología de tipo descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo que existe relación significativa que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del casino New York ya que a los resultados de las pruebas de hipótesis se obtuvo que aplicando el cálculo de Chi cuadrado de 1.09 con una significación de 0.05

## Conclusiones

1. Del modelo de investigación desarrollado se ha logrado esclarecer que la aplicación y buen uso de las herramientas de Calidad de Servicio, no solo mejoran significativamente la Atención al Cliente en la institución municipal, sino que también esta ha producido satisfacción a los usuarios que concurren a solicitar los diferentes servicios en el distrito. Tomando como referencia al personal que brinda servicios en los puestos de caja, y atención al ciudadano quienes ofrecen la accesibilidad y fiabilidad para ofrecer la sensación de conformidad a los interesados.
2. Después de un trabajo en equipo se logró determinar que la Calidad de Servicio, en la Atención al Cliente en la Municipalidad de Jesús María, es prioritaria gradualmente. Por lo que el modelo de investigación favorece la gestación implementación y aplicación de herramientas gerenciales y administrativas que estén alienadas a los objetivos y políticas institucionales.
3. Los usuarios de la institución distrital se sienten satisfechos con aspectos relevantes como: la cortesía, el tiempo medio para ser atendidos, la calma, las instalaciones y la infraestructura. Aspectos que no necesariamente son los requeridos frente al pago de tributos como arbitrios, impuestos prediales vehiculares entre otros pero que si les generan la sensación de modernidad en los procesos y por ende confianza en los gestores.

## **Recomendaciones**

Para fortalecer la calidad de servicio en la Municipalidad de Jesús María, es necesario canalizar los recursos económicos en favor de motivar a los servidores públicos que desempeñan sus labores de una atención directa, telefónica y/o medios digitales a los usuarios con herramientas técnicas como cursos de capacitación sobre temas de atención al cliente, fidelización al cliente, con la finalidad de mejorar la percepción de los usuarios frente a sus necesidades y motivaciones

Es necesario establecer el análisis y seguimiento continuo en la ejecución, aplicación y evaluación del plan de Calidad de Servicio institucional, con la finalidad de enmarcar la misión y visión institucional propuesta para la presente gestión.

Para mejorar la calidad de servicio y atención del cliente se debe efectuar encuestas periódicas a los usuarios, en las cuales debería incluirse aspectos como actividades complementarias en el periodo de espera al trámite que va a realizar, como recreación visual con actores que personifiquen la importancia del pago de los tributos, distribución de material POP de utilidad para los usuarios, dispensación de bebidas y a fin de ver si el municipio cumple de forma efectiva con lo ofrecido, y de no hacer así se tomará medidas reformativas al respecto.

## Referencias

- Agüero, M., y Salazar, M. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente del casino New York, 2018* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ciencias Administrativas]. Recuperado de:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4272>
- Alarcón, A., Zevallos, E., Arbulú, J., Baca, J., y Padilla, P. (2018). *Calidad en el Servicio en las Oficinas de la Región Lima del Banco BBVA Continental para el PÚBLICO MILLENNIAL* [Tesis para optar el grado de magister, Pontificie Universidad Católica del Perú]. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12724/ALARCON\\_ZEVALLOS\\_CALIDAD\\_BBVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12724/ALARCON_ZEVALLOS_CALIDAD_BBVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alpízar, A. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris Mueblerías, 2015* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Autónoma del Estado de México]. Recuperado de:  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alva, E., y Mauricio, J. (2017). *La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción de los Clientes de la Ferretería J&A E.I.R.L, Bagua 2017* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Privada Antenor Orrego]. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2999/1/RE\\_ADMI\\_EVELYN.ALVA\\_JOSE.MAURICIO\\_CALIDAD.DE.SERVICIO\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2999/1/RE_ADMI_EVELYN.ALVA_JOSE.MAURICIO_CALIDAD.DE.SERVICIO_DATOS.PDF)
- Álvarez, I. (2006). *Introducción a la Calidad* (1.ª ed.). Ideaspropias Editorial S.L.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación edición, Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Bennet, L. (1989). *Calidad de Servicio: Una ventaja estratégica para instituciones Financieras* (1.ª ed.). Diaz de Santos.
- Camisión, C. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACIÓN S.A.

- Casielles, R., Rodríguez, I., y Martín, A. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: Desarrollo y validación de la escala calsuper*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4074019>
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatan San Marcos* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ciencias Económicas]. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Coronel, C. (2016). *Calidad de Servicio y Grado de Satisfacción del Cliente en el Restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima – 2016* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Señor de Sipán]. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2707/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. Mc Graw Hill.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Editorial Díaz de Santos.
- Díaz, J. (2014). *El proceso administrativo en la federación deportiva de Chimborazo y sus efectos en la atención al cliente externo, periodo 2012* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional de Chimborazo]. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1688/1/UNACH-EC-R.BUBLI-2014-0001.pdf>
- Frometa, A., y Martínez, A. (2005). *La Gestión de la calidad en los servicios [Electronic Version]. Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de: <Http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>.
- Huancapaza, R., y Chalco, R. (2018). *Calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Cliente de la Asociación Centro Comercial Mercadillo Bolognesi de Tacna. Período 2017* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Privada de Tacna]. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/727>
- Ishikawa, K. (2003). *¿Qué es el control de calidad?* Editorial Norma.



- ISO 9001:2015. (2015). *ISO 9001:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagros* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez, F. (2007). *Sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9000:2000 enfocado a empresas de servicios* [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Veracruzana.]. Recuperado de: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/FLORIDETH-MARTINEZ-REYES.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 34. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Menacho, I. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio del Usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash* [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Césas Vallejo]. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14850?show=full>
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional José María Arguedas]. Recuperado de: [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina\\_%C3%91ahuirima\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oses, J. (2016). *4 características de los servicios*. Buenosnegocios. Recuperado de: <https://www.buenosnegocios.com/notas/marketing-y-ventas/4-caracteristicas-los-servicios-n2570>
- Palacios, J. (2011). *Administración de la calidad* (2.<sup>a</sup> ed.). Editorial Trillas.
- Ros, A. (2016). *Calidad Percibida y satisfacción del usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual* [Tesis para optar el grado de doctor, Universidad Católica San Antonio]. Recuperado de:

<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Burger Diner de Gualan, Zacapa* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Rafael Landívar]. Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4.<sup>a</sup> ed.). Editorial Limusa S.A.

Vera, J. (2009). El papel de la calidad del servicio del restaurante como antecedente de la lealtad del cliente. *Panorama Socioeconómico*, 27(38), 16-30. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/399/39912023003.pdf>

Welch, S., y Comer, J. (1989). *Quantitative Methods for Public Administration: Techniques and Applications*. Brooks/Cole Publishing Co.

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### Título: Calidad de servicio y atención al cliente en la municipalidad de Jesús maría en el periodo 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio en la atención del cliente en la municipalidad de Jesús maría periodo 2018?	Determinar la influencia de la calidad de servicio en la atención del cliente en la municipalidad de Jesús maría periodo 2018.	La calidad de servicio se relaciona significativamente con la atención al cliente en la municipalidad de Jesús maría periodo 2018.	Independiente  X. Calidad de Servicio:	X.1. Satisfacción de las Necesidades.  X.2 Prestación de Servicios.	X1.1. Tiempo Medio  X1.2. Grado de Fidelización  X2.1 La Norma ISO 9001	La presente investigación fue de tipo aplicada, no experimental.  La investigación es de tipo descriptivo correlacional.  El diseño aplicado es no experimental
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICAS			VARIABLE DEPENDIENTE	
¿De qué manera se relaciona la atención del cliente y la satisfacción de las necesidades en la municipalidad de Jesús maría en el periodo 2018?  ¿De qué manera se relaciona la atención del cliente con la prestación de servicios en la municipalidad de Jesús maría en el periodo 2018?	Determinar la manera en que se relaciona la atención del cliente y la satisfacción de las necesidades en la municipalidad de Jesús maría en el periodo 2018.  Determinar la manera en que se relaciona la atención del cliente y la prestación de servicios en la municipalidad de Jesús maría periodo 2018.	¿La atención del cliente se relaciona significativamente en la satisfacción de las necesidades en la municipalidad de Jesús maría periodo 2018?  La atención del cliente se relaciona significativamente con la prestación de los servicios en la municipalidad de Jesús maría en el periodo 2018.	Dependiente  Y. Atención al Cliente	Y1 Consulta.        Y2 Reclamos	Y1.1 Capacidad de respuesta  Y1.2 Cortesía  Y1.3 Fiabilidad  Y1.4 Accesibilidad  Y1.5 Infraestructura y equipo  Y2.1. Mantén la calma  Y2.2 Muestra Actitud	Se Trabajó con una población de 30 personas. Las técnicas de recolección de datos fueron mediante el método de la encuesta, análisis documental.  El instrumento de recolección de datos que se empleó fue a través de un cuestionario aplicando la escala de Likert.  La captura de los datos, así como el procesamiento y análisis de los mismos, fue mediante del software estadístico SPSS el cual permitió realizar la estadística descriptiva y la prueba de hipótesis correspondiente.

## Anexo 2: Instrumento para la recolección de información



### FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.

### Escuela Profesional De Administración y Gestión de Empresas

#### FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

##### Estimado Colaborador:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

Marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	ÍTEM	5	4	3	2	1
	<b>VARIABLE: INDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?					
	<b>FIDELIZACIÓN</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los realiza por el Internet?					
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?					
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					

	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					
	<b>CORTESÍA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?					
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?					
	<b>FIABILIDAD</b>					
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?					
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?					
	<b>ACCEBILIDAD</b>					
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?					
P14	¿La respuesta para pagar un servicio la valora?					
	<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>					
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?					
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?					
	<b>MANTIENEN LA CALMA</b>					
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?					
P18	¿El tiempo de espera es bastante?					
	<b>ACTITUD</b>					
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud positiva?					
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o tramite?					

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS:

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con una "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
2: Malo  
3: Regular  
4: Bueno  
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

04 de 09 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellido y nombre del Juez Experto: Ucaj Parizez HualcoDNI: 43432699Especialidad del Juez Experto: Ciencias en AdministraciónGrado de Juez Experto: Maestro en Administración

[Firma]  
Firma de Juez Experto  
Pos Firma



## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS:

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con una "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
2: Malo  
3: Regular  
4: Bueno  
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

04 de 09 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellido y nombre del Juez Experto: De la Torre Colloso Castuñas

DNI: 40.70.1687

Especialidad del Juez Experto: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Grado de Juez Experto: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Firma de Juez Experto

Pos Firma

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS:

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con una "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

07 de Septiembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellido y nombre del Juez Experto: Nieves Barreto Constantino

DNI: 09438378

Especialidad del Juez Experto: LIC. EN ADMINISTRACION

Grado de Juez Experto: Mg. GESTION EDUCATIVA



Firma de Juez Experto

Pos Firma





**Anexo : Instrumento de recolección de  
 FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.  
 Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
 Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: 43 Sexo: M

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

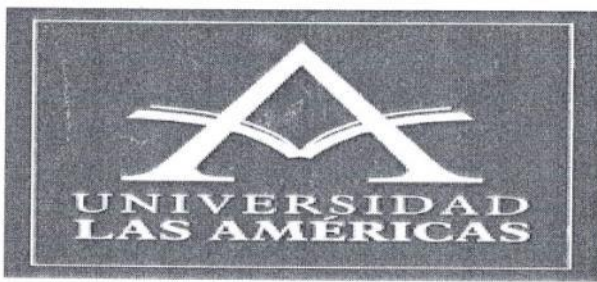
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?				X	
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?	X				
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?			X		
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?	X				
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?			X		
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?			X		
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?		X			
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?		X			

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?			X		
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?			X		
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X				
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?		X			
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?		X			
P18	¿El tiempo de espera es bastante?		X			
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?		X			
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?		X			



*fw*



**Anexo : Instrumento de recolección de**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**  
**Escuela Profesional De Administración y Gestión de**  
**Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: **48** Sexo: **(F)**

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

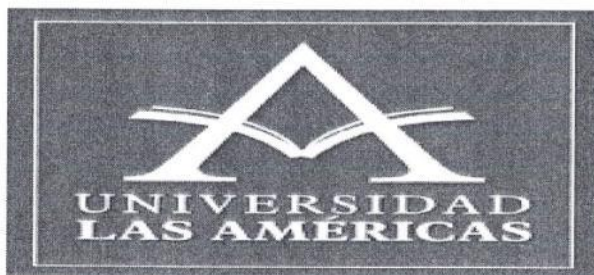
Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?	X				
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?					X
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	X				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?					X
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?			X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?			X		
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?			X		
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?			X		
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X				
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?				X	
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?				X	
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?			X		
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?	X				
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?					X
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X		
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?		X			
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?			X		





**Anexo : Instrumento de recolección de FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: 30 Sexo: (F)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?				X	
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?		X			
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?				X	
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?				X	
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?	X				
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?			X		
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?			X		
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?		X			
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				



	<b>FIABILIDAD</b>			X		
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?			X		
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?		X			
	<b>ACCEBILIDAD</b>					
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?		X			
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?		X			
	<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>					
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?		X			
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?	X				
	<b>MANTEN LA CALMA</b>					
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X		
	<b>MUESTRA ACTITUD</b>					
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?			X		
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?			X		



*[Handwritten signature]*

**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.  
Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: *36* Sexo: *M*

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?			X		
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?		X			
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					X
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?			X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?	X				
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					X
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?		X			
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?			X		



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?			X		
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?			X		
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?			X		
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?				X	
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
		X				
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?					
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?					X
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?			X		
P18	¿El tiempo de espera es bastante?	X				
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?					X
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?					X



*[Handwritten signature]*

**Anexo : Instrumento de recolección de**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**  
**Escuela Profesional De Administración y Gestión de**  
**Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: *(16)* Sexo: *(F)*

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

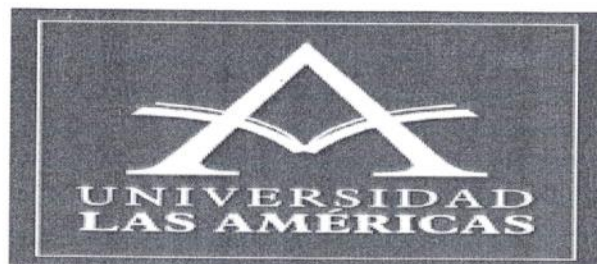
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?	X				
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?			X		
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?		X			
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?		X			
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?			X		
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					X
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?				X	
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?			X		

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?					X
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?				X	
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?				X	
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?			X		
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?				X	
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?				X	
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X		
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?			X		
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?			X		



#6

50 años  
Femenino

**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.  
Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: 69 Sexo: (F)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5



N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?			X		
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?			X		
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?				X	
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?			X		
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?		X			
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?				X	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					X
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?		X			
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?		X			
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?		X			

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?		X			
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?		X			
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?			X		
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?		X			
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?		X			
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?		X			
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X		
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?		X			
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?		X			

#7

Kfiteus



**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.  
Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: <sup>43</sup>  Sexo: (F)

**Ocupación:** 1. Profesional  2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?			X		
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?				X	
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?	X				
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					X
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?		X			
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?				X	
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?		X			
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?		X			
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?		X			



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?					X
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?					X
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?		X			
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?			X		
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?		X			
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?				X	
P18	¿El tiempo de espera es bastante?				X	
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?		X			
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?		X			

#8



**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.  
Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: (M) Sexo: (F)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?			X		
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?		X			
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?	X				
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?			X		
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?			X		
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?			X		

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?					X
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?			X		
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X				
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?					X
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?					X
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?			X		
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?			X		



# 9

*[Handwritten signature]*



**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.  
Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: *65* Sexo: *F*

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?					X
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?		X			
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?		X			
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?					X
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?	X				
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?			X		
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					X
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?					X
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?					X

<b>FIABILIDAD</b>					
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?		X		
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?			X	
<b>ACCEBILIDAD</b>					
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?		X		
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?				X
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>					
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?				X
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?		X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>					
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?			X	
P18	¿El tiempo de espera es bastante?				
<b>MUESTRA ACTITUD</b>					
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?		X		X
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?		X		





**Anexo : Instrumento de recolección de FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad:  Sexo: ( ) **40**

**Ocupación:** 1. Profesional  2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	<b>2</b>	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?				X	
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?			X		
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?			X		
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?		X			
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?				X	
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?		X			
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?				X	
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?			X		
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?		X			
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?		X			

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?		X			
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?		X			
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?		X			
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?		X			
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?		X			
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?				X	
P18	¿El tiempo de espera es bastante?				X	
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?		X			
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?		X			





**Anexo : Instrumento de recolección de FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: (90) Sexo: (M)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	X				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?					X
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					X
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?	X				
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?			X		
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X				
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?					X
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?		X			
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?	X				
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?			X		
P18	¿El tiempo de espera es bastante?	X				
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?			X		
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?					X

12




**Anexo : Instrumento de recolección de**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**  
**Escuela Profesional De Administración y Gestión de**  
**Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: 60 Sexo: (F)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?	X				
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	X				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					X
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?	X				
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				

<b>FIABILIDAD</b>					
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X			
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X			
<b>ACCEBILIDAD</b>					
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X			
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?			X	
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>					
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?		X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?	X			
<b>MANTEN LA CALMA</b>					
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?			X	
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X	
<b>MUESTRA ACTITUD</b>					
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X			
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X			





**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad:  Sexo:

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

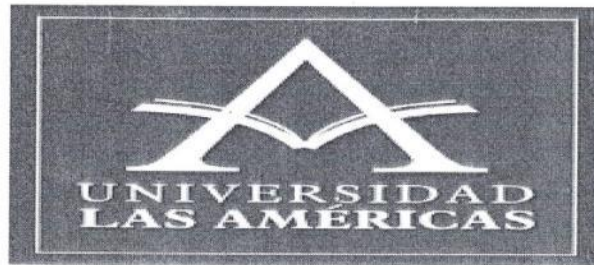
Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?			X		
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?			X		
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	X				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?			X		
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?	X				
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					X
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?			X		

<b>FIABILIDAD</b>					
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X			
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X			
<b>ACCEBILIDAD</b>					
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X			
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X			
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>					
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X	
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X	
<b>MANTEN LA CALMA</b>					
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?				X
P18	¿El tiempo de espera es bastante?		X		
<b>MUESTRA ACTITUD</b>					
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X			
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X			





**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: 31 Sexo: (F)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5



N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?				X	
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					X
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?				X	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?	X				
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					X
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?				X	
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?					X

	<b>FIABILIDAD</b>					
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?					X
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?				X	
	<b>ACCEBILIDAD</b>					
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?			X		
	<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>					
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?					X
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?	X				
	<b>MANTEN LA CALMA</b>					
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?	X				
	<b>MUESTRA ACTITUD</b>					
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?			X		



**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: **63** Sexo: **(M)**

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?	X				
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					X
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?					X
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?			X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					X
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					X
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?			X		



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X				
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X				
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?					X
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				



**Anexo : Instrumento de recolección de**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**  
**Escuela Profesional De Administración y Gestión de**  
**Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: (02) Sexo: (F)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?	X				
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?	X				
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					X
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					X
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					X
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X				
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?				X	
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?	X				
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?				X	
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?				X	
P18	¿El tiempo de espera es bastante?				X	
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?					X





**Anexo : Instrumento de recolección de FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: (57) Sexo: (M)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					X
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					X
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?	X				
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				

	<b>FIABILIDAD</b>					
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X				
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
	<b>ACCEBILIDAD</b>					
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X				
	<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>					
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
	<b>MANTEN LA CALMA</b>					
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?			X		
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X		
	<b>MUESTRA ACTITUD</b>					
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				





**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: 47 Sexo: (M)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

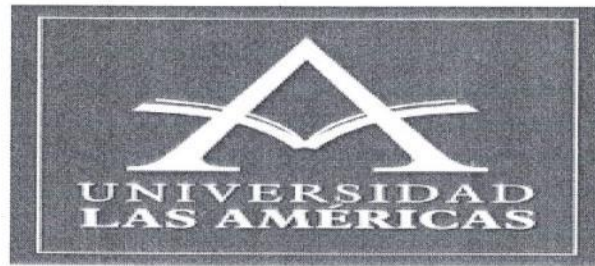
Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					X
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?			X		
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					X
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					X
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?					X
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?					X
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?					X
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?					X
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X		
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				





**Anexo : Instrumento de recolección de**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**  
**Escuela Profesional De Administración y Gestión de**  
**Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: ( )<sup>50</sup> Sexo: (M)

**Ocupación:** 1. Profesional () 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?			X		
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?				X	
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?				X	
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?			X		
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?				X	
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?			X		
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?		X			
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?				X	
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?		X			
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?			X		
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X				
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?			X		
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X		
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?		X			
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?		X			

*Jesús M. Orosco Zúñiga*

#20



**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: 20 Sexo: ( F )

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	X				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?					X
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?			X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?	X				
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?	X				
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X				
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X				
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?					X
P18	¿El tiempo de espera es bastante?					X
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				



# 21

*E. Domínguez*



**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: *52* Sexo: ( *F* )

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?	X				
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					X
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?	X				
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?	X				
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?			X		
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?		X			



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?					X
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?					X
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?					X
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?					X
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?					X
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?			X		
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?			X		



**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: **66** Sexo: (**F**)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?					X
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?			X		
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?					X
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?	X				
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					X
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?					X
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?			X		
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?			X		
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?					X
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?					X
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?					X
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?					X
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?					X
P18	¿El tiempo de espera es bastante?	X				
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o tramite?	X				





**Anexo : Instrumento de recolección de**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**  
**Escuela Profesional De Administración y Gestión de**  
**Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: (63) Sexo: (M)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

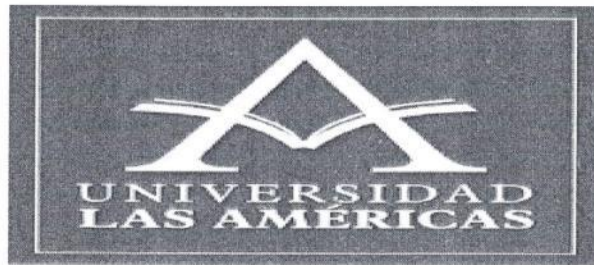
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?					X
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	X				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?	X				
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?	X				
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?					X
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?					X
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?	X				
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?	X				
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?			X		
P18	¿El tiempo de espera es bastante?	X				
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?			X		
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				

*[Handwritten signature]*



**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: *45* Sexo: (*F*)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

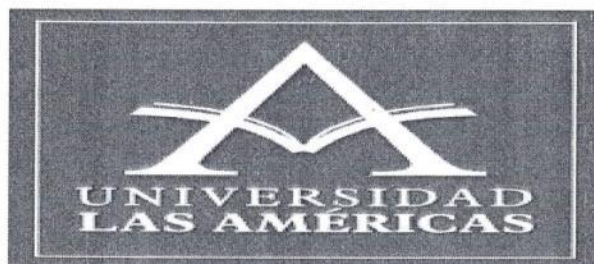
Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?			X		
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?					X
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					X
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?	X				
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X				
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?			X		
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?			X		
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X				
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?			X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?					X
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				





**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: <sup>51</sup>( )      Sexo: <sup>F</sup>( )

**Ocupación:** 1. Profesional  2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?			X		
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?			X		
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?			X		
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?				X	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?				X	
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?		X			
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X				
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X				
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?	X				
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?	X				
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?		X			
P18	¿El tiempo de espera es bastante?		X			
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				



**Anexo : Instrumento de recolección de**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**  
**Escuela Profesional De Administración y Gestión de**  
**Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: 38 Sexo: (F)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?		X			
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	X				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?					Y
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?	Y				
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?					X
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?	X				
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?					X
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?		X			
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?	X				
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				



**Anexo : Instrumento de recolección de  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.  
Escuela Profesional De Administración y Gestión de  
Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: ( ) Sexo: (M)

**Ocupación:** 1. Profesional (✓) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

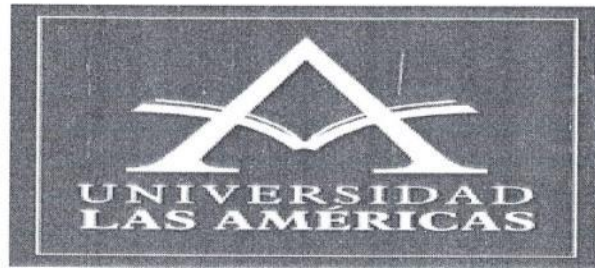
<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>	X				
	<b>TIEMPO</b>		X			
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?		X			
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?		X			
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	X				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?		X			
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?		X			
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?				X	
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				



	<b>FIABILIDAD</b>					
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?	X				
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
	<b>ACCEBILIDAD</b>					
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?		X			
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?		X			
	<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>					
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?	X				
	<b>MANTEN LA CALMA</b>					
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?				X	
	<b>MUESTRA ACTITUD</b>					
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				

#28



**Anexo : Instrumento de recolección de**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**  
**Escuela Profesional De Administración y Gestión de**  
**Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: 42 Sexo: ( M )

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?	X				
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?	X				
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?					X
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?					X
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?					X
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?	X				
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?	X				
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?	X				
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?	X				

<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?				X	
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?	X				
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?					X
P14	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio la valora?	X				
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?		X			
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?	X				
P18	¿El tiempo de espera es bastante?	X				
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?	X				
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?	X				



ANEXO 3: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION

29  
Luis



**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**Escuela Profesional De Administración y Gestión de Empresas**

---

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**Estimado Colaborador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

Edad: (10) Sexo: (F)

**Ocupación:** 1. Profesional () 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					✓
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?			✓		
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?		✓			
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	✓				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	✓				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?				✓	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?			✓		
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?			✓		
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?		✓			
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?		✓			



<b>FIABILIDAD</b>						
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?			X		
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?			X		
<b>ACCEBILIDAD</b>						
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?			X		
P14	¿La respuesta para pagar un servicio la valora?			X		
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>						
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X		
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?		X			
<b>MANTEN LA CALMA</b>						
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?		X			
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X		
<b>MUESTRA ACTITUD</b>						
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?		X			
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?		X			

*[Handwritten signature]*

### ANEXO 3: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION



#### FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.

#### Escuela Profesional De Administración y Gestión de Empresas

---

#### FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

##### Estimado Colaborador:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que tiene entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la Municipalidad de Jesús María 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y Anónima, por la cual le agradecería ser conciso en sus respuestas.

##### DATOS DEMOGRAFICOS

Edad: (46) Sexo: (M)

Ocupación: 1. Profesional (X) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evitar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

N*	ITEN	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE : IMDEPENDIENTE</b>					
	<b>TIEMPO</b>					
P1	¿El tiempo de espera se justifica?					X
P2	¿Cuándo está en Ventanilla el tiempo de atención es rápido?			X		
	<b>FIDELIZACION</b>					
P3	¿Los pagos de la Municipalidad los fideliza por el Internet?	X				
P4	¿Las quejas ayudan a la Municipalidad mejorar el servicio de calidad?	X				
	<b>NORMA ISO 9001</b>					
P5	¿Ud. Cree que haciendo los pagos en Línea le ayudaría?	X				
P6	¿En caso de una duda para el pago de un servicio, la consulta telefónica es rápida?			X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P7	¿Le demora mucho el pago de un servicio?				X	
P8	¿La calidad de respuesta para pagar un servicio es rápida?			X		
	<b>CORTESIA</b>					
P9	¿El personal del Municipio es amable cuando le hace alguna consulta?		X			
P10	¿En caso de estar desorientado hacia un área de pago, le ayudan gentilmente?			X		

<b>FIABILIDAD</b>					
P11	¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?		X		
P12	¿El personal del Municipio muestra una clara intención de ayudar?			X	
<b>ACCEBILIDAD</b>					
P13	¿La calidad de respuesta al solicitar la copia de un documento o recibo es buena?			X	
P14	¿La respuesta para pagar un servicio la valora?		X		
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>					
P15	¿Demora cuándo se va la línea al hacer un trámite?			X	
P16	¿Cómo es la calidad de sus equipos para la atención al cliente?		X		
<b>MANTEN LA CALMA</b>					
P17	¿En caso de reclamo mantiene la calma?			X	
P18	¿El tiempo de espera es bastante?			X	
<b>MUESTRA ACTITUD</b>					
P19	¿El personal de la Municipalidad muestra una actitud de cortesía?		X		
P20	¿El personal muestra una actitud positiva en saber orientarte a que Área o lugar necesitas para un pago o trámite?		X		

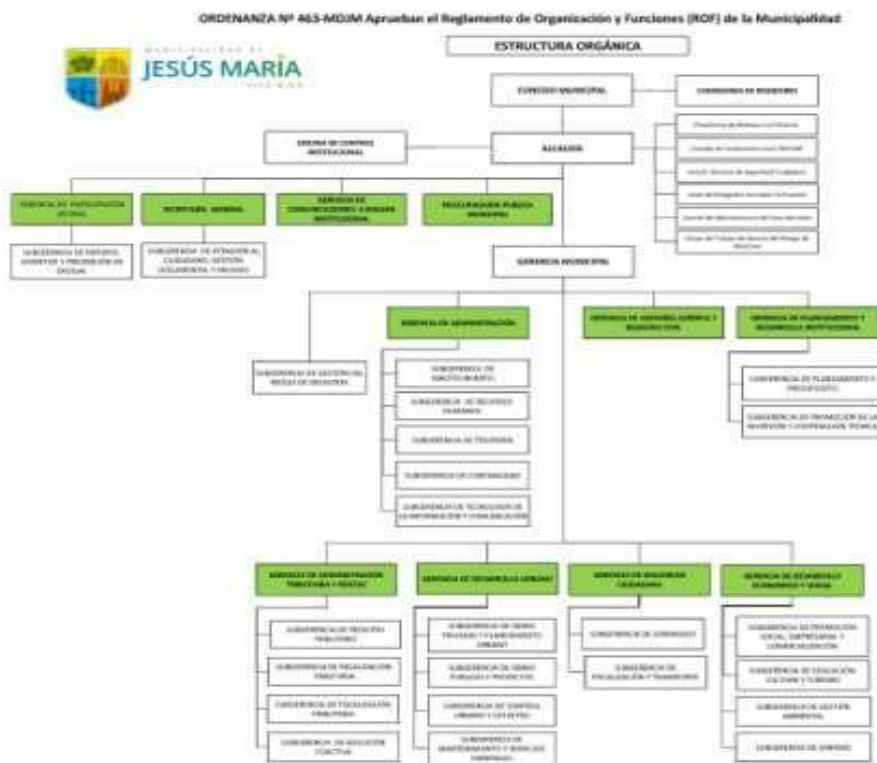




Jornada de Capacitación al personal Administrativo de la Municipalidad



Flota de transportadores unipersonales para seguridad del Distrito de Jesús María



Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Jesús María