

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Autores: JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS
ANDREA CELEZTE EZETA REÁTEGUI**

Asesora: Dra. Claudet Cadillo López

**San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú
Agosto – 2020**

DEDICATORIA

A Dios por ser el que siempre
guía el camino que
recorremos en nuestra vida
personal y profesional.

Jesús

DEDICATORIA

A Dios por ser el que siempre
guía el camino que
recorremos en nuestra vida
personal y profesional.

Andrea

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud y agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por la oportunidad de haberme permitido ampliar y profundizar mis convicciones profesionales.

Los autores

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

GRADUANDO : **JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS**
MENCIÓN : **LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA**
COMUNICACIÓN

GRADUANDO : **ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI**
MENCIÓN : **LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA**
COMUNICACIÓN

SECCIÓN : **Pre Grado**

MIEMBROS DEL JURADO

Dra. DELIA PEREA TORRES
PRESIDENTE

Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ
MIEMBRO

Dr. TITO RENGIFO FLORES
MIEMBRO

Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ
ASESORA

Fecha: 20 de febrero del 2021
San Juan Bautista – Maynas – Loreto

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 245-2021-D-UCP-FEH, del 14 de junio del 2021, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador del TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL a los Señores:

Lic. Armando Llerena Díaz	Presidente
Lic. Paul Gary del Castillo García	Miembro
Lic. José Luis Rodríguez Siguas	Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 5 horas del día 23 de junio del 2021, supervisado en línea por el Secretario Académico de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú - UCP; Programa Académico de: Complementación Pedagógica, Complementación Universitario y Complementación Pedagógica y Universitaria en Educación, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL:

"CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS-2020".....

Presentado por los bachilleres en Ciencias de la Comunicación:

ANDREA CELEZTE EZETA REÁTEGUI y JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SIAS

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de LICENCIADOS EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Asesor:

Lic. FRANCISCO ANTONIO GALLO INFANTES Mg.....

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:.....

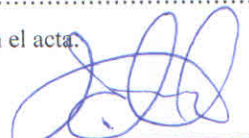
El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es:
2. Observaciones:

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Miembro



Presidente



Miembro

CALIFICACIÓN:

Aprobado (a):

Desaprobado (a)

Por Mayoría
Por Unanimidad

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020"**

De los alumnos: **JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS Y ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **11% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 19 de febrero del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a
29-2021



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020”**

De los alumnos: **JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS Y ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **11% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 19 de febrero del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

Urkund Analysis Result

Analysed Document: UCP_Ciencias de la
Comunicación_2021_TSP_JesúsMuñoz_AndreaEzeta_V1.pdf
(D95921047)
Submitted: 2/18/2021 4:37:00 PM
Submitted By: revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Significance: 11 %

Sources included in the report:

UCP_CC.CC_2020_TSP_Erick_Romero_V1.pdf (D80211600)
UCP_2020_CIENCIASDELACOMUNICACIÓN_TSP_HAMED MEZA_V1.pdf (D82105198)
3 ENTREGABLE DEL PLAN DE TESIS DE RODRÍGUEZ ALOMÍAS, JESÚS (3).docx (D76613956)
UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA DE PINHO_GENY REATEGUI_V1.pdf (D88996867)
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/46414/4/Huamani_SFE-SD.pdf.txt
<http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1907/1/>
Anny_Azucena_Tesis_bachiller_2018.pdf
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/28/TESIS%20Aguirre-Espinoza-Wildher.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Instances where selected sources appear:

20

ÍNDICE

	Pg
➤ PORTADA.....	i
➤ DEDICATORIA	ii
➤ AGRADECIMIENTO.....	iv
➤ HOJA DE APROBACIÓN.....	v
➤ ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	vi
➤ CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	vii
➤ INDICE DE CONTENIDO.....	viii
➤ ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
➤ ÍNDICE DE FIGURAS	xii
➤ RESUMEN. PALABRAS CLAVE.....	xiii
➤ ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: Marco Teórico.....	3
1.1. Antecedentes de Estudio.....	3
1.2. Bases Teóricas.....	6
1.2.1. Variable independiente imagen institucional.....	6
1.2.1.1. Calidad de servicio.....	7
1.2.1.2. Los objetivos y la calidad de servicio.....	8
1.2.1.3. Ventajas de la calidad de servicio.....	9
1.2.1.4. Características de la calidad de servicio.....	9
1.2.1.5. Modelo SERVQUAL.....	10
1.2.1.6. Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	11
1.3. Definición de Términos Básicos.....	16

CAPÍTULO	II:	Planteamiento	del
Problema.....			17
2.1. Descripción del Problema.....			17
2.2. Formulación del Problema.....			18
2.2.1. Problema General.....			18
2.2.2. Problemas Específicos.....			18
2.3. Objetivos.....			19
2.3.1. Objetivo General			19
2.3.2. Objetivos Específicos.....			19
2.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....			19
2.5. Hipótesis.....			20
2.5.1. Hipótesis General.....			20
2.5.2. Hipótesis Derivadas.....			20
2.6. Variables.....			21
2.6.1. Identificación de las Variables.....			21
2.6.2. Definición de las Variables.....			21
2.6.2.1. Definición Conceptual.....			21
2.6.2.2. Definición Operacional.....			21
2.6.3. Operacionalización de las Variables			22
CAPÍTULO III: Metodología.....			23
3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación.....			23
3.1.1. Nivel de Investigación.....			23
3.1.2. Tipo de Investigación.....			23
3.1.3. Diseño de Investigación.....			23
3.2. Población y Muestra.....			24
3.2.1. Población.....			24
3.2.2. Muestra.....			24
3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.....			24

3.4.1. Técnica	de Recolección de	
Datos.....		24
3.4.2. Instrumentos	de Recolección de	
Datos.....		25
3.4.3. Procedimientos	de Recolección de	
Datos.....		25
3.4. Procesamiento y Análisis de la		
Información.....		25
3.4.1. Procesamiento de la Información.....		25
3.4.2. Análisis de la		
Información.....		25

CAPÍTULO IV:		
Resultados.....		26
4.1. Análisis Descriptivo.....		26

CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones		44
5.1. Discusión.....		44
5.2. Conclusiones.....		47
5.2.1. Conclusiones		
parciales.....		47
5.2.2. Conclusión		
general.....		47
5.3. Recomendaciones.....		48
5.3.1. Recomendaciones parciales.....		48
5.3.2. Recomendación		
general.....		48

Referencias Bibliográficas.....		50
--	--	-----------

Anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

ÍNDICE DE TABLAS

N°	TITULO	Pág.
01.	Análisis de la dimensión Elementos Tangibles de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	26
02.	Análisis de la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	29
03.	Análisis de la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	32

04.	Análisis de la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	35
05.	Análisis de la dimensión Empatía de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	38
06.	Calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	41

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	TITULO	Pág.
01.	Análisis de la dimensión Elementos Tangibles de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	27
02.	Análisis de la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	30
03.	Análisis de la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad	33

	Provincial de Maynas 2020	
04.	Análisis de la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	36
05.	Análisis de la dimensión Empatía de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	39
06.	Calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020	42

RESUMEN

CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020

AUTOR(ES):

JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS

ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

La investigación fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental de tipo descriptivo transversal.

La población la formaron 1,200 usuarios de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas en el primer semestre del 2020.

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva.

Los resultados muestran que la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.

Palabras Claves: Imagen Institucional, Identidad Corporativa, Comunicación Corporativa y Realidad Corporativa.

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICE IN THE INSTITUTIONAL IMAGE OFFICE OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF MAYNAS 2020

AUTHOR(S):

JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS

ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI

The general objective of the research was: To determine the quality of service in the Office of Institutional Image of the Provincial Municipality of Maynas 2020.

The research was of a descriptive type and of a non-experimental design of a cross-sectional descriptive type.

The population was made up of 1,200 users of the Office of Institutional Image of the Provincial Municipality of Maynas in the first half of 2020.

The technique used in data collection was the survey and the instrument was the questionnaire.

Descriptive statistics were used for data analysis.

Los resultados muestran que la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.

Keywords: Institutional Image, Corporate Identity, Corporate Communication and Corporate Reality.

INTRODUCCIÓN

Las municipalidades o gobiernos locales han sido siempre motivo de controversia y queja en todo el país. Quienes tienen que ir por algún motivo a la municipalidad de su distrito o provincia, en su mayoría no han sido bien atendidos.

Iquitos no es la excepción. La Municipalidad Provincial de Maynas siempre ha sido blando de críticas por parte de los ciudadanos que

necesitan de los servicios municipales (trámites de licencias, impuestos, arbitrios, etc.).

La Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas, es una dependencia clave dentro de la administración municipal. Su importancia radica en que se trata de la cara al público, se trata de la puerta de entrada y de la impresión que podría llevarse un usuario.

En tal sentido la Calidad de Servicio “es la respuesta definitiva a las expectativas de los consumidores o usuarios, que dependerá en gran medida a la percepción de los clientes acerca del producto o servicio en referencia”. (Martínez - Tur et al., 2001). (p. 36).

Esta investigación se desarrolla porque se da la necesidad de conocer la calidad de servicio que ofrece la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Esta investigación es abordada a partir de 5 capítulos:

- Capítulo I. Introducción
- Capítulo II. Marco teórico referencial
- Capítulo III. Planteamiento del problema
- Capítulo IV. Metodología
- Capítulo V. Resultados y discusión
- Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

Además, se presentan las respectivas fuentes bibliográficas.

Todo acompañado de anexos, en donde la base está referida al instrumento de recolección de datos.

En cuanto a dificultades, que siempre existen, se destaca la bibliografía especializada y el tiempo, pero superados con dedicación, lo que permitió presentar la producción intelectual.

Nuestro mayor agradecimiento a la Universidad Científica del Perú, institución que me dio la oportunidad de ampliar y profundizar mis convicciones personales para ser un profesional eficiente y eficaz.

Los autores

CAPÍTULO I: Marco Teórico

1.1. Antecedentes de Estudio

Antecedentes Internacionales

Sánchez (2017) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa”, con una población de 1446 colaboradores. El investigador llegó a la conclusión de que, según la

evaluación realizada, el Índice de Calidad del Servicio -ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de -0.18, lo que indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Asimismo, Se determinó que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la dimensión o variable con mayor insatisfacción corresponde a elementos tangibles (-0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se superan las expectativas de los clientes.

Ros (2016) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, con una población de 356 colaboradores. El investigador llegó a la conclusión de que los usuarios del Servicio Educativo de ASTRADE perciben que la satisfacción del usuario con el servicio es un constructo unidimensional. Los resultados obtenidos tras la realización las pruebas de validación de las escalas de medida propuestas indican que los usuarios perciben de la misma forma la satisfacción en su componente cognitivo-afectivo –satisfacción general– y afectivo –satisfacción con el resultado–. En cuanto al instrumento de medida para evaluar la calidad del servicio, los usuarios del Servicio Educativo de ASTRADE perciben que la calidad del servicio se compone de dos factores: tangibles e intangibles.

Lascurain (2012) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”, con una población formada por clientes de la empresa. El investigador llegó a la conclusión de que, al establecer un manejo de quejas, la empresa obtendrá un canal para que el cliente comunique su descontento de forma que se pueda obtener información relevante para la mejora y resolución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación. El cliente deber ser escuchado. Asimismo, las cotizaciones ayudarán al cliente a tener la información suficiente y necesaria para poder realizar una

compra; y las actividades propuestas de mercadeo ayudarán a que los demás perciban los beneficios de la marca.

Antecedentes Nacionales

Rivera (2019) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora”, con una población de 714 colaboradores de la empresa Elevate Business filial Lima. El investigador llegó a la conclusión de que el nivel de calidad del servicio, con respecto a los elementos tangibles, es ligeramente bajo en el área de operaciones, a diferencia de las demás áreas que son un punto favorable para la empresa, ya que los elementos que pueden ser percibidos por los clientes a primera vista, forman parte muy importante de la imagen de la empresa. el nivel de calidad del servicio de la empresa ELEVATE BUSINESS en el área de operaciones se encuentra dentro del nivel malo. Los resultados obtenidos en este aspecto nos hacen suponer que la empresa no le otorgan la importancia que se merece a la calidad del servicio, debe mejorar en todas las dimensiones, y en especial aquellas dimensiones que han obtenido los más bajos niveles.

Canzio (2019) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018”, con una población formada por 51,696 pacientes. La investigadora llegó a la conclusión de que se halló que la calidad de servicio tiene relación muy significativa con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE. Los resultados de los instrumentos de medición usados, y su posterior evaluación mediante el estadístico rho de Spearman, comprobaron la alta correlación entre estas variables. Se probó la hipótesis planteada, y esta relación es muy significativa. Con lo cual se puede concluir que existe una alta relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción, lo cual significa que la calidad de servicio pueda

influir positivamente en la satisfacción de los usuarios de los hospitales de la DIRIS LE.

Álvarez & Rivera (2019) desarrollaron una investigación de tipo descriptiva titulada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018”, con una población integrada por 2822 clientes de Caja Arequipa agencia Corire. Las investigadoras llegaron a la conclusión de que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire. El nivel de significancia resulto menos a (0.001-0.05) por lo cual permite admitir la conjetura alternativa y rechazar la conjetura nula.

Antecedentes Locales

Rengifo & Choclote (2017) desarrollaron una investigación de tipo descriptiva titulada “Calidad del servicio en los albergues turísticos de la ciudad de Iquitos y su impacto en la percepción de los turistas”, con una población integrada por turistas que ingresan a la ciudad por los puestos de control fronterizo y puestos migratorios pertenecientes a la Jefatura de Migraciones y Naturalización de Iquitos. Las investigadoras llegaron a la conclusión de que en relación a la atención al usuario durante su estadía se puede percibir que se hace un esfuerzo por brindar un servicio capaz de satisfacer las necesidades y perspectivas de nuestros cliente potenciales, se identificó un 80% de los turistas respondieron que les gusto la manera como fueron tratados, como por otro lado, se debe tomar en cuenta el 20% de insatisfacción ya que si no contrarrestamos los daños ocasionados en este porcentaje se puede expandir y mitigar la llegada de más turistas.

Díaz & Vásquez (2016) desarrollaron una investigación de tipo descriptiva titulada “La calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Celtab de la ciudad de Iquitos – 2016”, con una población integrada por todos los usuarios que realizaran compras, al menos una vez a la semana, en la empresa CELTAB de la ciudad de Iquitos. Las

investigadoras llegaron a la conclusión de que respecto al objetivo específico A, la relación de dependencia entre la variable calidad de servicio y calidad funcional percibida, se explica de la siguiente manera: en términos porcentuales de los 207 clientes que conforman la muestra 123 (59.40%) apreciarán que la calidad funcional percibida es buena. Los 84 (40.60%), clientes restantes apreciarán que la calidad funcional percibida es deficiente.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Variable independiente Calidad de Servicio

Esta investigación definirá los términos calidad y servicio.

De acuerdo al diccionario RAE (2014) “calidad” es definido como propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Para Jurán (1993), citado en Álvarez & Rivera (2019) “la calidad es definida como el asuste para la utilización, en elementos como el diseño, la medición del nivel de conformidad, entre otros elementos del producto o servicio. La calidad del diseño es referida a las particularidades que debe poseer un producto para satisfacer las carencias”. (p. 20).

Vásquez y Díaz (1995), citados en Sánchez (2017) explican que, en los ámbitos de las evaluaciones y la medición, los criterios para definir la calidad también se han ampliado. La calidad ya no solo se centra en los aspectos objetivos relativos a los procesos organizacionales, sino que hoy también el cliente es considerado como un aspecto fundamental. (p.14).

Gronroos (1984), citado en Sánchez (2017) define la calidad como una percepción. Este hecho hace que la calidad sea relativa a cada persona. Por ejemplo: dos clientes pueden recibir un servicio similar, y sin embargo, hacer evaluaciones distintas sobre la calidad percibida.

Asimismo, “servicio” es definido como función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal, de acuerdo a RAE (2014) en su décimo séptima acepción.

Ahora, esta investigación definirá calidad de servicio, propiamente dicho.

1.2.1.1. Calidad de servicio

Para Martínez - Tur et al. (2001) “se entiende que la calidad es la respuesta definitiva a las expectativas de los consumidores o usuarios, que dependerá en gran medida a la percepción de los clientes acerca del producto o servicio en referencia”. (p. 36).

Según Medina (2009) “la calidad es una metodología sistemática, coherente y participativa, cuyo propósito es perfeccionar los procesos para mejorar las aptitudes y atributos de los productos o servicios, para maximizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores y usuarios”. (p. 85).

De acuerdo a Zambrano (2013), citado en Rivera (2019) “una cultura de servicio es aquella que influye en la gente para comportarse y relacionarse con métodos orientados hacia el servicio o métodos estilo el cliente primero”. (p. 26).

Para Lama (2012) “se dice que un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir o utilizar el bien o servicio.” (p. 78).

En palabras de Parasuraman et al. (1985) la calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, ellos afirman que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción, pero no es equivalente. (p. 43).

1.2.1.2. Los objetivos y la calidad de servicio

Los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio. Arbieta et. al. (2010), citados en Díaz & Vásquez (2016). (p. 13).

Se sabe que toda organización tiene 3 objetivos generales: supervivencia, crecimiento y utilidades. Los demás objetivos son particulares, y dependen de la voluntad de los dirigentes de la organización en cuestión, con la responsabilidad de éste es que los objetivos sean cumplidos con sus cuatro componentes típicos: un atributo, una escala de medida, una norma o un umbral y un horizonte temporal.

Un ejemplo donde se define un objetivo respecto a la calidad de servicio sería aumentar en un 10% la cantidad de clientes satisfechos respecto al servicio prestado en un plazo de 6 meses.

La evaluación del alcance del objetivo debe resultar de la comparación de las expectativas del cliente con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello tanto en el resultado del proceso (por ejemplo, aumentar en 10% de la satisfacción del cliente), como en la forma en la que se desarrolla el mismo (por ejemplo, mejorando la prestación del servicio ofrecido). Este punto se verá más claramente en Gestión y Control. (Íbidem, pp 13,14).

Es difícil poner números concretos en relación a los objetivos y a la percepción de la calidad que se desea obtener respecto de los clientes presentes y de los potenciales clientes, pero es de fundamental importancia medir el nivel de la satisfacción que se percibe con el servicio, para poder continuar en busca de la excelencia en la calidad que es imprescindible porque el crecimiento de la competencia ha generado un

cliente más exigente por tener una mayor gama de ofertas. Arbieta et. al. (2010), citados en Díaz & Vásquez (2016) (p. 14).

1.2.1.3. Ventajas de la calidad de servicio

Según Vartuli (2008), citado en Caminos (2016) , los beneficios que una buena calidad deben tener son:

- Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
- Incremento de la demanda.
- Fidelización de consumidores o mercados.
- Aumento de clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca y las referencias de los clientes satisfechos.
- Menores gastos en actividades de marketing.
- Menos quejas y reclamos, en consecuencia, menores gastos por su gestión.
- Mejor imagen y reputación de la empresa.

Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores.

1.2.1.4. Características de la calidad de servicio

Según Anierte (2020) he aquí algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

1.2.1.5. Modelo SERVQUAL

Con el propósito de mejorar la calidad de servicio, Parasuraman et al. (1985) definen como un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio. Este juicio se forma como

diferencia entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. (p. 76).

Estos autores indican que, para la evaluación de la calidad de servicio, es necesario realizar un diagnóstico de servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido; teniendo en cuenta las conclusiones alcanzadas en sus investigaciones, desarrollaron un modelo conceptual de la calidad de servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como SERVQUAL para su evaluación. (Íbidem).

La escala multidimensional SERVQUAL está asociada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP) debido a que satisface el GAP 5, que corresponde precisamente al criterio del usuario acerca de lo que percibe y siente cuando utiliza el servicio que propicia un grado de satisfacción totalmente medible. Rivera (2019) (p. 29).

De acuerdo con Kottler (2012) el origen de la escala multidimensional SERVQUAL data de 1988 y fue creada por Valarie A. Zeithaml, (1992) quienes tuvieron el apoyo del Marketing Science Institute, el cual fue mejorado por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad del Servicio en América Latina en 1992. (p. 22).

La escala multidimensional SERVQUAL también es avalada por la Organización Internacional de la Estandarización (ISO) que ha creado las normas internacionales de la calidad de la familia ISO 9001, las cuales son observadas a través de un checklist y cuantificadas mediante una escala de valoración. (Rivera, 2019).

1.2.1.6. Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Se trata de los elementos que determinan en mayor o menor medida la calidad de servicio.

DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
ELEMENTOS TANGIBLES	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación
FIABILIDAD	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
SEGURIDAD	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza
EMPATÍA	Atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes

Fuente: (Parasuraman et al., 1985).

a) Elementos tangibles

A juicio de Parasuraman et al. (1985) se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. (p. 13).

Con base en Zeithman & Bitner (2002) “se trata de la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. (p. 103).

En consecuencia, “es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto

que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales a través del:

- Cumplimiento de promesas.
- Interés en la resolución de problemas.
- Realización del servicio a la primera.
- Conclusión en el plazo prometido.
- Ausencia de errores. (Benavente & Figueroa, 2012).

b) Fiabilidad

Parasuraman et al. (1985) sostiene que es la capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa, en un sentido más amplio, quiere decir que la empresa cumpla sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la presentación del servicio, la solución de problemas y los precios”. (p. 15).

En esa perspectiva (Benavente & Figueroa, 2012) refieren que:

Se trata de la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales a través del:

- Cumplimiento de promesas.
- Interés en la resolución de problemas.
- Realización del servicio a la primera.
- Conclusión en el plazo prometido.
- Ausencia de errores.

c) Capacidad de respuesta

Como afirma Parasuraman et al. (1985):

Se trata de la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. La capacidad de respuesta es necesario gestionarla en todos aquellos procesos en los que existe contacto con el cliente, como son, por ejemplo, la innovación, la producción, las campañas de comunicación y la gestión de reclamaciones y peticiones de información”. (p. 18).

Para Benavente & Figueroa (2012) “el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios y el trato del personal con el cliente es considerado y amable, siempre que se tenga los siguientes atributos”:

- Personal comunicativo.
- Personal rápido.
- Personal colaborador.
- Personal informado.

A decir de Castello (2007):

La capacidad de las entidades financieras para hacer posible una mejora en los márgenes del negocio que sea compatible con una optimización de la calidad de servicios prestados a los clientes depende de gran medida, de la implicación de los empleados en la gestión comercial de Bancos. Se considera fundamental su capacidad para comunicar a los clientes el valor de los servicios y de establecer con ellos una relación de confianza. (p. 75).

d) Seguridad

De acuerdo a Parasuraman et al. (1985):

Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera. (p. 22).

Por su parte Gonzales (2006) citado en Peñaloza (2015) “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”. (p. 33).

Según Peñaloza (2015):

En una entidad bancaria, la seguridad se refiere a la competencia y cortesía del personal de servicio que infunde confianza en los clientes. Cuando éstos tratan con empleados agradables y entendidos sienten la tranquilidad de estar negociando con la compañía adecuada. La cortesía sin competencia o la competencia sin cortesía no tienen el impacto positivo sobre el cliente que puede tener la combinación de estas características. El cliente espera de la entidad financiera seguridad y trato amable. (pp. 33 -34).

e) Empatía

Parasuraman et al. (1985) definen a la empatía como La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atendiendo individualmente al cliente. Los clientes quieren

sentir que son importantes para las empresas que les prestan el servicio y que éstas los comprenden. (p. 35).

Según Zeithman & Bitner (2002) empatía es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (p. 103).

Por su parte Peñaloza (2015) sostiene que:

En las entidades bancarias la empatía va más allá de la cortesía. Es un compromiso con el cliente. El deseo de entender en cualquier momento sus necesidades precisas y encontrar el modo de satisfacerlas. Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente. (p. 34).

1.3. Definición de Términos Básicos

- **Calidad:** es definido como propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

- **Servicio:** es definido como función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal.
- **Calidad de servicio:** es la respuesta definitiva a las expectativas de los consumidores o usuarios, que dependerá en gran medida a la percepción de los clientes acerca del producto o servicio en referencia.
- **Modelo SERVQUAL:** Está asociada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP) debido a que satisface el GAP 5, que corresponde precisamente al criterio del usuario acerca de lo que percibe y siente cuando utiliza el servicio que propicia un grado de satisfacción totalmente medible.

CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema

2.1. Descripción del Problema

La Municipalidad Provincial de Maynas, es la entidad encargada de administrar los recursos para mantener el ornato de la ciudad. Iquitos tiene 600 mil habitantes aproximadamente, y por diversos motivos, los ciudadanos, en algún momento de sus vidas, requieren visitar las instalaciones del recinto municipal, para hacer una consulta o realizar un trámite.

La Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas, es parte del engranaje comunicativo de la institución, y depende directamente de Alcaldía. Cuenta con 15 servidores que son pagados con los impuestos de todos los ciudadanos; y, por lo tanto, en teoría, deberían estar al servicio de la comunidad.

En tal sentido, los usuarios se merecen un buen trato y la mejor calidad de servicio, teniendo en cuenta que los impuestos son utilizados para uno de esos fines.

Según Parasuraman et al. (1985) la calidad de servicio debe poseer una cualidad que se denomina consistencia, es decir, debe ser permanente a lo largo del tiempo, considerando la amabilidad y el respeto. Para tal efecto, estos autores sostienen que se debe trabajar con las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para tal efecto, esta investigación buscó conocer cuál es la calidad de servicio que se ofrece en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas en el presente año, teniendo en cuenta que la pandemia afectó el normal desempeño de los servidores del Estado en todos los niveles.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

¿Cómo es la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020?

2.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo son los elementos tangibles en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020?
- ¿Cómo es la capacidad de respuesta en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020?
- ¿Cómo es la fiabilidad, en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020?
- ¿Cómo es la seguridad en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020?
- ¿Cómo es la empatía en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Determinar la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar como son los elementos tangibles en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.
- Identificar cómo es la capacidad de respuesta en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.
- Identificar cómo es la fiabilidad, en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.
- Identificar cómo es la seguridad en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.
- Identificar cómo es la empatía en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

2.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Esta investigación tuvo relevancia teórica porque buscó, a través de la aplicación de la teoría y los conceptos, determinar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Maynas, desde la perspectiva de los usuarios en el presente 2020, además de contrastar la forma en cómo se presentará en la realidad a estudiar.

Asimismo, buscó reafirmar la validez la teoría, y su aplicación en la realidad estudiada, mediante el instrumento utilizado.

La presente investigación tuvo relevancia metodológica, en vista de que el resultado permitió explicar la validez del instrumento (cuestionario) mediante su aplicación, para posteriormente ser empleado por otras investigaciones.

Esta investigación también tuvo relevancia práctica en vista de que permitirá a quienes dirigen los destinos de la Municipalidad Provincial de Maynas, conocer la realidad a estudiar.

El resultado de la investigación podrá beneficiar a los estrategias de la Municipalidad Provincial de Maynas, en vista de que puso de manifiesto, la calidad de servicio, desde la perspectiva de los usuarios.

Asimismo, esta investigación será de beneficio para que otros investigadores, docentes, estudiantes y académicos de especialidad de Comunicación, a fin de que la usen como fuente de consulta, y así tener una mejor perspectiva, respecto de la realidad a estudiar.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

La calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.

2.5.2. Hipótesis Derivadas

- Los elementos tangibles en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular.
- La capacidad de respuesta en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular.

- La fiabilidad, en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular.
- La seguridad en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular.
- La empatía en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de las Variables

Variable independiente (X) : Calidad de servicio.

2.6.2. Definición de la Variable

2.6.2.1. Definición Conceptual

Se define a la variable de Imagen Institucional, como la respuesta definitiva a las expectativas de los consumidores o usuarios, que dependerá en gran medida a la percepción de los clientes acerca del producto o servicio en referencia. (Martínez - Tur et al., 2001). (p. 36).

2.6.2.2. Definición Operacional

La variable independiente (X) Calidad de Servicio se define operacionalmente con la apreciación: BUENO si la puntuación oscila entre 100% – 61%, REGULAR si la puntuación oscila entre 60% – 41% y DEFICIENTE si la puntuación oscila entre 40% – 00%.

2.6.3. Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Instalaciones físicas.	BUENO 100% – 61%. REGULAR 60% – 41%. DEFICIENTE 40% – 00%
		Equipamiento electrónico.	
		Apariencia y atuendo de los trabajadores.	
		Mobiliario de oficina.	
		Espacio para movilizarse en el interior.	
	Capacidad de respuesta	Interés y voluntad para ayudar a los usuarios.	
		Servicio al usuario.	
		Respuesta a las consultas de los ciudadanos.	
		Tramitación a la documentación presentada por los ciudadanos.	
	Fiabilidad	Celeridad a los reclamos por parte de los ciudadanos.	
		Confianza que inspiran los trabajadores.	
		Transmisión de información por parte de los trabajadores.	
		Solución de consultas por parte de los trabajadores.	
		Confianza que demuestran los trabajadores.	
	Seguridad	Fiabilidad en la tramitación de la documentación.	
		Inspiración de credibilidad por parte de los trabajadores.	
		Dominio de su oficio por parte de los trabajadores.	
		Habilidad para procesar la documentación.	
		Atención telefónica en la resolución de consultas.	
	Empatía	Atención en la resolución de consultas por parte del responsable de la Oficina de Imagen Institucional.	
Respeto y la consideración hacia los usuarios.			
Atención individualizada hacia los usuarios.			
Tipo de comunicación de los trabajadores.			
Atención personalizada por parte de los trabajadores.			
		Horario de atención a los ciudadanos.	

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Nivel de Investigación

La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento pertenece a una investigación descriptiva, con una variable: Calidad de Servicio.

El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versaron sobre cuestiones específicas, porque se revisó investigaciones anteriores y porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; y porque se usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional porque se estudió la situación en que se encuentra la variable. (Ávila, 2000).

3.1.3. Diseño de Investigación

El diseño general de la investigación fue el no experimental de tipo descriptivo transversal.

Fue No experimental porque no se manipuló la variable en estudio.

Fue Descriptivo Transversal porque se realizó la recolección de la información en el mismo lugar y en un momento determinado.

Esquema:

M O

Donde:

M : Es la Muestra.

O : Observación de la muestra. (Hernández, 2006).

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estuvo delimitada por los usuarios de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas, en Iquitos, provincia de Maynas del Departamento de Loreto, durante el primer semestre del Año 2020; que hacen un total de 1,200.

3.2.2. Muestra

La muestra se determinó mediante la fórmula para población menor de 1500 con proporciones y errores absolutos.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (pe) \cdot (qe)}{E^2 N + Z^2 pe \cdot qe}$$

De acuerdo al desarrollo de la fórmula, la muestra es igual a 291 usuarios de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas.

3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnica de Recolección de Datos

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta porque se observó el hecho en forma indirecta.

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue el cuestionario el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, Obteniendo 80.00% de validez y 0.848% de confiabilidad.

3.4.3. Procedimientos de Recolección de Datos

- ✓ Elaboración y aprobación del proyecto de tesis.
- ✓ Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- ✓ Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- ✓ Recojo de la información.
- ✓ Procesamiento de la información.
- ✓ Organización de la información en cuadros.
- ✓ Análisis de la información.
- ✓ Interpretación de datos.
- ✓ Elaboración de discusión y presentación del informe.
- ✓ Sustentación del informe.

3.4. Procesamiento y Análisis de la Información

3.4.1. Procesamiento de la Información

El procesamiento de los datos se realizó de forma mecánica respecto de la base de los datos.

3.4.2. Análisis de la Información

El análisis e interpretación de los datos se realizó tras emplear la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio (\bar{x}), porcentaje (%).

CAPÍTULO IV: Resultados

4.1. Análisis Descriptivo

4.1.1. Diagnóstico de la Variable Independiente: Calidad de servicio

Tabla No. 1

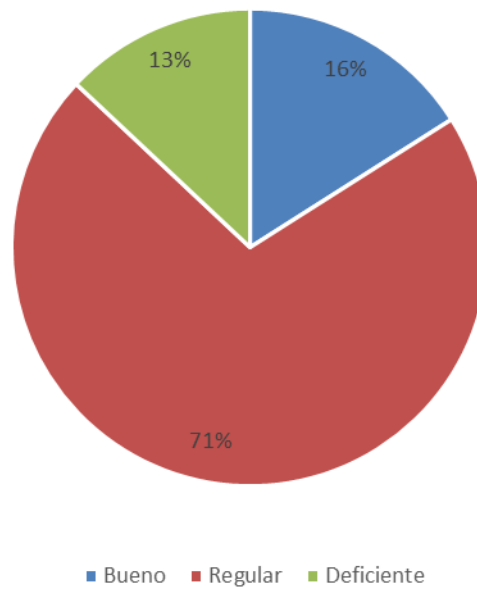
Análisis de la dimensión Elementos Tangibles de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

Elementos tangibles		BUENO 100% – 61%		REGULA R 60% – 41%		DEFICIE NTE 40% – 00%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.1	¿Las instalaciones físicas de la Oficina de Imagen Institucional son?	54	19	195	67	42	14	291	100
1.2	¿Los equipos electrónicos de la Oficina de Imagen Institucional son?	44	15	210	72	37	13	291	100
1.3.	¿La apariencia y atuendo de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	50	17	217	75	24	8	291	100
1.4	¿El mobiliario de oficina es?	40	14	205	70	46	16	291	100
1.5	¿El espacio para movilizarse en el interior es?	44	15	201	69	46	16	291	100
Promedio (\bar{x})		46	16	206	71	39	13	291	100

Fuente: Base de datos de los autores.

Figura No. 1

Análisis de la dimensión Elementos Tangibles de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020



Interpretación No. 1

En la tabla y figura No. 1, se observa la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, y es como sigue:

Del promedio de 291 encuestados (100%) 206 usuarios (71%) manifestaron que la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es regular (11-15%), predominando con 75% el indicador: apariencia y atuendo de los trabajadores.

46 usuarios (16%) manifestaron que la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es bueno (16-20%), predominando con 19% el indicador: instalaciones físicas de la Oficina de Imagen.

39 usuarios (13%) manifestaron la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es deficiente (0-10%), predominando con el 16% los indicadores: mobiliario de oficina y espacio para movilizarse.

Concluyendo que el análisis de Elementos Tangibles de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Identificar los elementos tangibles en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

También se APRUEBA la hipótesis derivada que dice: Los elementos tangibles en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.

Tabla No. 2

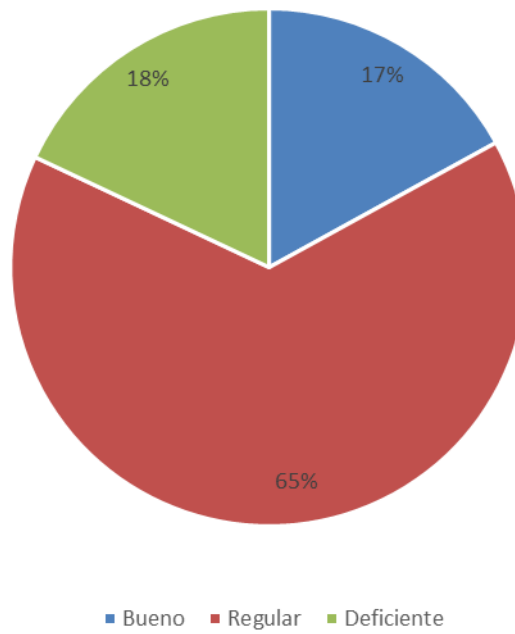
Análisis de la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

Capacidad de Respuesta		BUENO 100% – 61%		REGULAR 60% – 41%		DEFICIENTE 40% – 00%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
2.1	¿El interés y la voluntad para ayudar a los usuarios por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	47	16	190	65	54	19	291	100
2.2	¿El servicio al usuario que ofrecen los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	55	19	203	70	33	11	291	100
2.3	¿La respuesta a las consultas de los ciudadanos es?	49	17	175	60	67	23	291	100
2.4	¿La tramitación a la documentación presentada por los ciudadanos es?	52	18	181	62	58	20	291	100
2.5	¿La celeridad a los reclamos por parte de los ciudadanos es?	43	15	195	67	53	18	291	100
Promedio (\bar{x})		49	17	189	65	53	18	291	100

Fuente: Base de datos de los autores.

Figura No. 2

Análisis de la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020



Interpretación No. 2

En la tabla y figura No. 2, se observa la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, y es como sigue:

Del promedio de 291 encuestados (100%) 189 usuarios (65%) manifestaron que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es regular (11-15%), predominando con 70% el indicador: servicio al usuario que ofrecen los trabajadores.

53 usuarios (18%) manifestaron la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es deficiente (0-10%), predominando con el 23% el indicador La respuesta a las consultas de los ciudadanos.

49 usuarios (17%) manifestaron que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es bueno (16-20%), predominando con 19% el indicador: servicio al usuario que ofrecen los trabajadores.

Concluyendo que el análisis de Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo específico que dice:
Identificar la capacidad de respuesta en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

También se APRUEBA la hipótesis derivada que dice: La capacidad de respuesta en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.

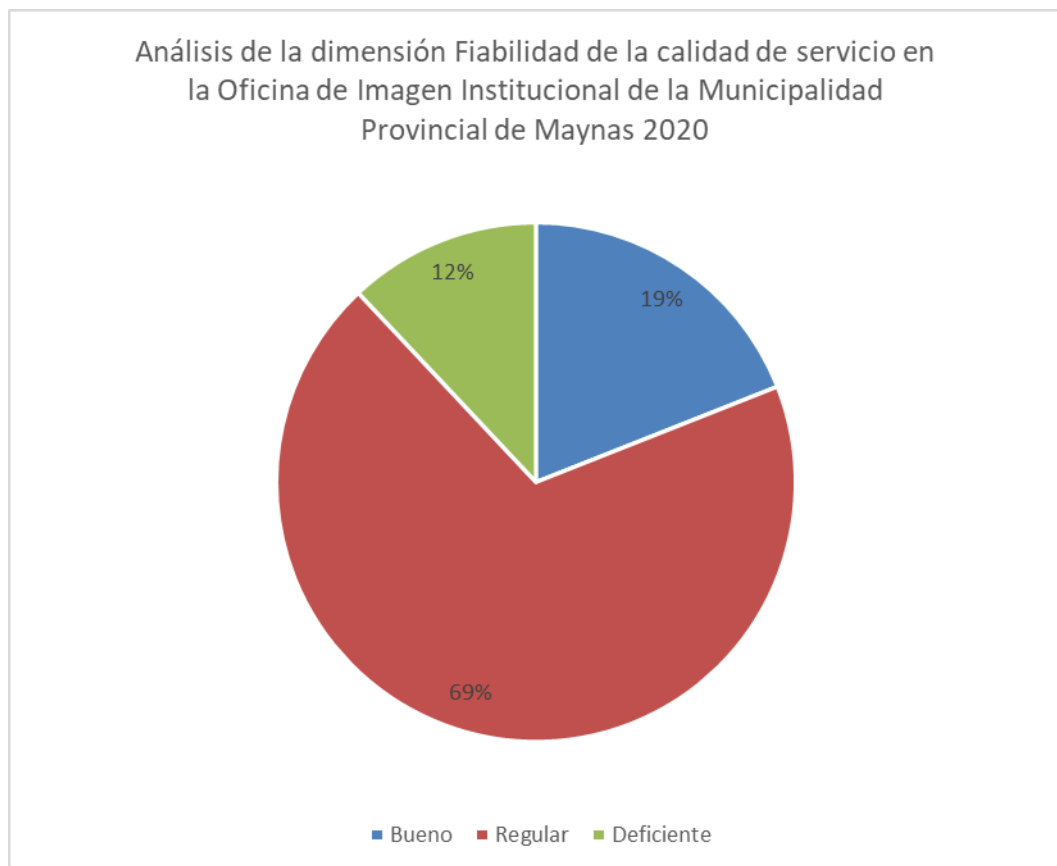
Tabla No. 3

Análisis de la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

Fiabilidad		BUENO 100% – 61%		REGULAR 60% – 41%		DEFICIENTE 40% – 00%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
3.1	¿La confianza que inspiran los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	67	23	201	69	23	8	291	100
3.2	¿La transmisión de información por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	45	16	195	67	51	17	291	100
3.3.	¿La solución de consultas por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	53	18	207	71	31	11	291	100
3.4	¿La confianza que demuestran los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	58	20	189	65	44	15	291	100
3.5	¿La fiabilidad en la tramitación de la documentación es?	49	17	211	72	31	11	291	100
	Promedio (\bar{x})	55	19	200	69	36	12	291	100

Fuente: Base de datos de los autores.

Figura No. 3



Interpretación No. 3

En la tabla y figura No. 3, se observa la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, y es como sigue:

Del promedio de 291 encuestados (100%), 200 usuarios (69%) manifestaron que la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es regular (11-15%), predominando con 72% el indicador: fiabilidad en la tramitación de la documentación.

55 usuarios (19%) manifestaron que la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es bueno (16-20%), predominando con 23% el indicador: confianza que inspiran los trabajadores.

36 usuarios (12%) manifestaron la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es deficiente (0-10%), predominando con el 17% el indicador: transmisión de información por parte de los trabajadores.

Concluyendo que el análisis de Fiabilidad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Identificar la fiabilidad, en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

También se APRUEBA la hipótesis derivada que dice: La fiabilidad, en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.

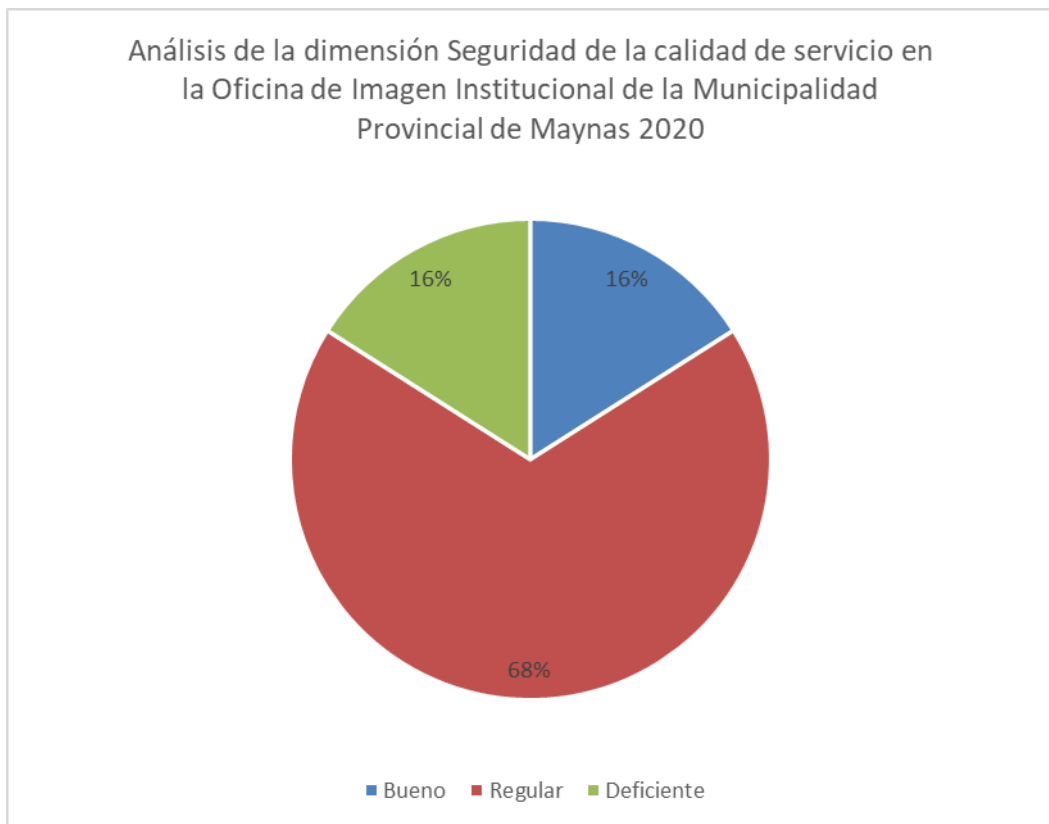
Tabla No. 4

Análisis de la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

Seguridad		BUENO 100% – 61%		REGULAR 60% – 41%		DEFICIENTE 40% – 00%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
4.1	¿La inspiración de credibilidad por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	55	19	196	67	40	14	291	100
4.2	¿El dominio de su oficio por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	40	14	205	70	46	16	291	100
4.3	¿La habilidad para procesar la documentación en la Oficina de Imagen Institucional es?	46	16	211	72	34	12	291	100
4.4	¿La atención telefónica en la resolución de consultas en la Oficina de Imagen Institucional es?	43	15	182	62	66	23	291	100
4.5	¿La atención en la resolución de consultas por parte del responsable de la Oficina de Imagen Institucional es?	51	18	199	68	41	14	291	100
Promedio (\bar{x})		47	16	199	68	45	16	291	100

Fuente: Base de datos de los autores.

Figura No. 4



Interpretación No. 4

En la tabla y figura No. 4, se observa la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, y es como sigue:

Del promedio de 291 encuestados (100%), 199 usuarios (68%) manifestaron que la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es regular (11-15%), predominando con 70% el indicador: dominio de su oficio por parte de los trabajadores.

47 usuarios (16%) manifestaron que la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es bueno (16-20%), predominando con 19% el indicador: inspiración de credibilidad por parte de los trabajadores.

45 usuarios (16%) manifestaron la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es deficiente (0-10%), predominando con el 23% el indicador: atención telefónica en la resolución de consultas.

Concluyendo que el análisis de Seguridad de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Identificar la seguridad en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

También se APRUEBA la hipótesis derivada que dice: La seguridad en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.

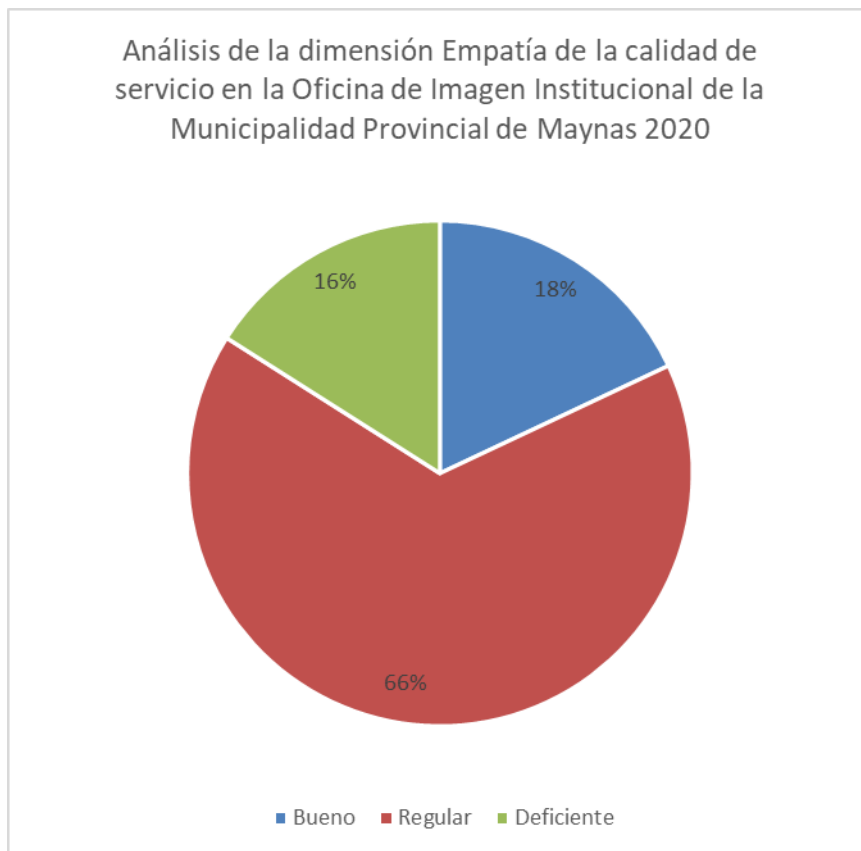
Tabla No. 5

Análisis de la dimensión Empatía de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

Empatía		BUENO 100% – 61%		REGULAR 60% – 41%		DEFICIENTE 40% – 00%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
5.1	¿El respeto y la consideración hacia los usuarios por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	58	20	185	64	48	16	291	100
5.2	¿La atención individualizada hacia los usuarios que ofrecen los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	51	17	203	70	37	13	291	100
5.3	¿El tipo de comunicación de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	48	16	208	72	35	12	291	100
5.4	¿La atención personalizada por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?	55	19	171	59	65	22	291	100
5.5	¿El horario de atención a los ciudadanos es?	44	15	191	66	56	19	291	100
Promedio (\bar{x})		51	18	192	66	48	16	291	100

Fuente: Base de datos de los autores.

Figura No. 5



Interpretación No. 5

En la tabla y figura No. 5, se observa la dimensión Empatía de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, y es como sigue:

Del promedio de 291 encuestados (100%), 192 usuarios (66%) manifestaron que la dimensión Empatía de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es regular (11-15%), predominando con 72% el indicador: tipo de comunicación de los trabajadores.

51 usuarios (18%) manifestaron que la dimensión Empatía de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es bueno (16-20%), predominando con 20% el indicador: respeto y la consideración hacia los usuarios.

48 usuarios (16%) manifestaron la dimensión Empatía de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional es deficiente (0-10%), predominando con el 22% el indicador: atención personalizada por parte de los trabajadores.

Concluyendo que el análisis de Empatía de la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Identificar la empatía en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

También se APRUEBA la hipótesis derivada que dice: La empatía en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.

Tabla No. 6

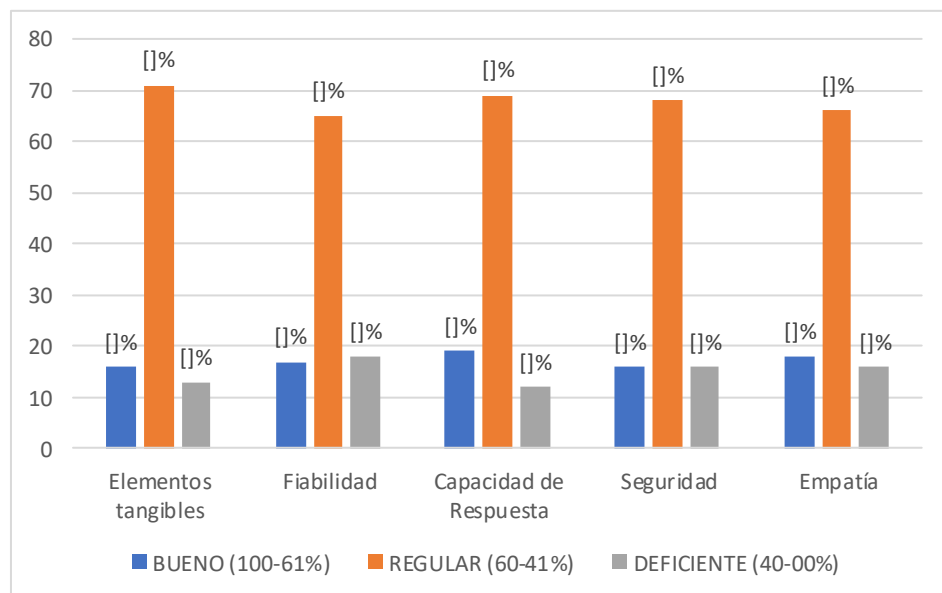
Calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

Imagen Institucional			BUENO 100% – 61%		REGULAR 60% – 41%		DEFICIENTE 40% – 00%		Total	
			f	%	f	%	f	%	f	%
6.1	Elementos tangibles	46	16	206	71	39	13	291	100	
6.2	Fiabilidad	49	17	189	65	53	18	291	100	
6.3	Capacidad de Respuesta	55	19	200	69	36	12	291	100	
6.4	Seguridad	47	16	199	68	45	16	291	100	
6.5	Empatía	51	18	192	66	48	16	291	100	
	Promedio (\bar{x})	50	17	197	68	44	15	291	100	

Fuente: Base de datos de los autores.

Gráfico No. 6

Calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la
Municipalidad Provincial de Maynas 2020.



Fuente: Cuadros 1,2,3,4,5

Interpretación No. 6

En la tabla y figura No. 6, se observa la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, y es como sigue:

Del promedio de 291 encuestados (100%) 197 usuarios (68%) manifestaron que la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular (11-15%), predominando con 71% las dimensiones: Elementos tangibles.

50 usuarios (17%) manifestaron que la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es bueno (16-20%), predominando con 19% la dimensión: Capacidad de Respuesta.

44 usuarios (15%) manifestaron que la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es deficiente (0-10%), predominando con el 18% la dimensión: Fiabilidad.

Concluyendo que la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo general que dice: Determinar la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.

También se APRUEBA la hipótesis general que dice: La calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.

CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones

5.1. Discusión

Al analizar los resultados de la investigación se confirmó que 197 usuarios encuestados (68%) sostienen que la calidad de servicio es regular en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020. Asimismo, 50 usuarios (17%) manifestaron que la calidad de servicio es buena, y 44 usuarios (15%) que es deficiente.

Esta investigación se relaciona con los resultados de la investigación de **Álvarez & Rivera (2019)** quienes demostraron que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire. El nivel de significancia resultó menor a (0.001-0.05) por lo cual permite admitir la conjetura alternativa y rechazar la conjetura nula.

Asimismo, esta investigación también se relaciona con la de **Canzio (2019)** quien llegó a la conclusión de que se halló que la calidad de servicio tiene relación muy significativa con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE. Los resultados de los instrumentos de medición usados, y su posterior evaluación mediante el estadístico rho de Spearman, comprobaron la alta correlación entre estas variables. Se probó la hipótesis planteada, y esta relación es muy significativa. Con lo cual se puede concluir que existe una alta relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción, lo cual significa que la calidad de servicio pueda influir positivamente en la satisfacción de los usuarios de los hospitales de la DIRIS LE.

En ese mismo sentido, esta investigación también se relaciona con la de **Díaz & Vásquez (2016)** quienes llegaron a la conclusión de que respecto al objetivo específico A, la relación de dependencia entre la variable calidad de servicio y calidad funcional percibida, se explica de la siguiente manera: en términos porcentuales de los 207 clientes que conforman la muestra 123 (59.40%) apreciaron que la calidad funcional percibida es buena. Los 84 (40.60%), clientes restantes apreciaron que la calidad funcional percibida es deficiente.

De la misma forma, esta investigación también se relaciona con la de **Lascurain (2012)** quien llegó a la conclusión de que, al establecer un manejo de quejas, la empresa obtendrá un canal para que el cliente comunique su descontento de forma que se pueda obtener información relevante para la mejora y resolución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación. El cliente deber ser escuchado. Asimismo, las cotizaciones ayudarán al cliente a tener la información suficiente y necesaria para poder realizar una compra; y las actividades propuestas de mercadeo ayudarán a que los demás perciban los beneficios de la marca.

En ese mismo sentido, esta investigación se relaciona con la de **Rengifo & Choclote (2017)** quienes llegaron a la conclusión de que en relación a la atención al usuario durante su estadía se puede percibir que se hace un esfuerzo por brindar un servicio capaz de satisfacer las necesidades y perspectivas de nuestros cliente potenciales, se identificó un 80% de los turistas respondieron que les gusto la manera como fueron tratados, como por otro lado, se debe tomar en cuenta el 20% de insatisfacción ya que si no contrarrestamos los daños ocasionados en este porcentaje se puede expandir y mitigar la llegada de más turistas.

Asimismo, esta investigación también se relaciona con la de **Rivera (2019)** quien llegó a la conclusión de que el nivel de calidad del servicio, con respecto a los elementos tangibles, es ligeramente bajo en el área de operaciones, a diferencia de las demás áreas que son un punto favorable para la empresa, ya que los elementos que pueden ser percibidos por los

clientes a primera vista, forman parte muy importante de la imagen de la empresa. el nivel de calidad del servicio de la empresa ELEVATE BUSINESS en el área de operaciones se encuentra dentro del nivel malo. Los resultados obtenidos en este aspecto nos hacen suponer que la empresa no le otorgan la importancia que se merece a la calidad del servicio, debe mejorar en todas las dimensiones, y en especial aquellas dimensiones que han obtenido los más bajos niveles.

Del mismo modo, esta investigación se relaciona con la de **Ros (2016)** quien llegó a la conclusión de que los usuarios del Servicio Educativo de ASTRADE perciben que la satisfacción del usuario con el servicio es un constructo unidimensional. Los resultados obtenidos tras la realización las pruebas de validación de las escalas de medida propuestas indican que los usuarios perciben de la misma forma la satisfacción en su componente cognitivo- afectivo –satisfacción general– y afectivo –satisfacción con el resultado–. En cuanto al instrumento de medida para evaluar la calidad del servicio, los usuarios del Servicio Educativo de ASTRADE perciben que la calidad del servicio se compone de dos factores: tangibles e intangibles.

Asimismo, esta investigación se relaciona con la de **Sánchez (2017)** quien llegó a la conclusión de que, según la evaluación realizada, el Índice de Calidad del Servicio -ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de -0.18, lo que indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Asimismo, Se determinó que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la dimensión o variable con mayor insatisfacción corresponde a elementos tangibles (-0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se superan las expectativas de los clientes.

5.2. Conclusiones

5.2.1. Conclusiones parciales

- Según el análisis de la dimensión Elementos Tangibles en la calidad de servicio de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, se llegó a comprobar que es regular, tal y como se puede comprobar en la Tabla No. 1.
- Según el análisis de la dimensión Fiabilidad en la calidad de servicio de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, se llegó a comprobar que es regular, tal y como se puede comprobar en la Tabla No. 2.
- Según el análisis de la dimensión Capacidad de Respuesta en la calidad de servicio de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, se llegó a comprobar que es regular, tal y como se puede comprobar en la Tabla No. 3.
- Según el análisis de la dimensión Seguridad en la calidad de servicio de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, se llegó a comprobar que es regular, tal y como se puede comprobar en la Tabla No. 4.
- Según el análisis de la dimensión Empatía en la calidad de servicio de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, se llegó a comprobar que es regular, tal y como se puede comprobar en la Tabla No. 5.

5.2.2. Conclusión general

- La calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular, tal y como se puede comprobar en la Tabla No. 6.

5.3. Recomendaciones

5.3.1. Recomendaciones parciales

- A los encargados de dirigir la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas, apoyar las acciones para la mejora de la calidad de servicio.
- A los gerentes responsables de dirigir los destinos de la Municipalidad Provincial de Maynas, prestar el apoyo y orientación necesarios, para la mejora de la calidad de servicio de la Oficina de Imagen Institucional.
- A la alcaldía de la Municipalidad Provincial de Maynas, apoyar las acciones que buscan mejorar la calidad de servicio en la Oficina Provincial de Maynas.

5.3.2. Recomendación general

A quienes les corresponde elaborar las políticas de mejoras institucionales en la Municipalidad Provincial de Maynas, así como la planificación de las estrategias corporativas, poner especial atención en la Oficina de Imagen Institucional.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, D., & Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Aniorte, N. (2020). Servicios de calidad. http://www.aniortenic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm.
- Ávila, R. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación*. Concytec.
- Benavente, B., & Figueroa, T. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la «Escala SERVQUAL»*. Universidad Austral de Chile.
- Caminos, J. (2016). *La gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo de la Parroquia Licto, Cantón de Riobamba; y su incidencia en la calidad de servicios durante el periodo 2015*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. San Ignacio de Loyola.

- Castello, E. (2007). *Gestión comercial de servicios financieros*. ESIC Editorial.
- Díaz, J., & Vásquez, B. (2016). *La calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa Celtab de la ciudad de Iquitos—2016*. Universidad Peruana de la Selva.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la investigación*. ESIC Editorial.
- Kotler, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Pearson Education.
- Lama, E. M. (2012). *Cultura de calidad de servicio*. Trillas S. A.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana.
- Martínez - Tur, V., Silla, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Síntesis.
- Medina, W. (2009). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Díaz de Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49(4), 41-50.
- Peñaloza, G. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación, Puno 2015*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- RAE. (2014). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. RAE.

- Rengifo, A., & Choclote, C. (2017). *Alidad del servicio en los albergues turísticos de la ciudad de Iquitos y su impacto en la percepción de los turistas*. Universidad Científica del Perú.
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*. Universidad Nacional de Piura.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica San Antonio.
- Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burguer Diner de Gualán, Zacapa*. Universidad Rafael Landívar.
- Zeithman, A., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. (2da. Edición). McGraw Hill Interamericana.

Anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos

Anexo 03: Informe de Validez y Confiabilidad

Anexo 04: Solicitud de Inscripción y Aprobación del Informe de Tesis

Anexo 05: Carta de Aceptación de Asesoramiento del Informe de Tesis

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia
TÍTULO: “CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020”

AUTOR (es):
JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS
ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores	Metodología																																										
<p>Problema General ¿Cómo es la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo son los elementos tangibles en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020? ¿Cómo es la capacidad de respuesta en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020? ¿Cómo es la fiabilidad, en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020? ¿Cómo es la seguridad en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar como son los elementos tangibles en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020. Identificar cómo es la capacidad de respuesta en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020. Identificar cómo es la fiabilidad, en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020. Identificar cómo es la seguridad en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.</p>	<p>Hipótesis General La calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular.</p> <p>Hipótesis Derivadas Los elementos tangibles en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular. La capacidad de respuesta en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular. La fiabilidad, en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular. La seguridad en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular.</p>	<p>V.I. (X) Calidad de servicio</p>	<table border="1"> <tr><td colspan="2">Elementos tangibles</td></tr> <tr><td>2.1</td><td>Instalaciones físicas.</td></tr> <tr><td>2.2</td><td>Equipamiento electrónico.</td></tr> <tr><td>2.3</td><td>Apariencia y atuendo de los trabajadores.</td></tr> <tr><td>2.4</td><td>Mobiliario de oficina.</td></tr> <tr><td>2.5</td><td>Espacio para movilizarse en el interior.</td></tr> <tr><td colspan="2">Capacidad de respuesta</td></tr> <tr><td>2.1</td><td>Interés y voluntad para ayudar a los usuarios.</td></tr> <tr><td>2.2</td><td>Servicio al usuario.</td></tr> <tr><td>2.3</td><td>Respuesta a las consultas de los ciudadanos.</td></tr> <tr><td>2.4</td><td>Tramitación a la documentación presentada por los ciudadanos.</td></tr> <tr><td>2.5</td><td>Celeridad a los reclamos por parte de los ciudadanos.</td></tr> <tr><td colspan="2">Fiabilidad</td></tr> <tr><td>3.1</td><td>Confianza que inspiran los trabajadores.</td></tr> <tr><td>3.2</td><td>Transmisión de información por parte de los trabajadores.</td></tr> <tr><td>3.3</td><td>Solución de consultas por parte de los trabajadores.</td></tr> <tr><td>3.4</td><td>Confianza que demuestran los trabajadores.</td></tr> <tr><td>3.5</td><td>Fiabilidad en la tramitación de la documentación.</td></tr> <tr><td colspan="2">Seguridad</td></tr> <tr><td>4.1</td><td>Inspiración de credibilidad por parte de los trabajadores.</td></tr> <tr><td>4.2</td><td>Dominio de su oficio por parte de los trabajadores.</td></tr> </table>	Elementos tangibles		2.1	Instalaciones físicas.	2.2	Equipamiento electrónico.	2.3	Apariencia y atuendo de los trabajadores.	2.4	Mobiliario de oficina.	2.5	Espacio para movilizarse en el interior.	Capacidad de respuesta		2.1	Interés y voluntad para ayudar a los usuarios.	2.2	Servicio al usuario.	2.3	Respuesta a las consultas de los ciudadanos.	2.4	Tramitación a la documentación presentada por los ciudadanos.	2.5	Celeridad a los reclamos por parte de los ciudadanos.	Fiabilidad		3.1	Confianza que inspiran los trabajadores.	3.2	Transmisión de información por parte de los trabajadores.	3.3	Solución de consultas por parte de los trabajadores.	3.4	Confianza que demuestran los trabajadores.	3.5	Fiabilidad en la tramitación de la documentación.	Seguridad		4.1	Inspiración de credibilidad por parte de los trabajadores.	4.2	Dominio de su oficio por parte de los trabajadores.	<p>Tipo de investigación La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encuentra la variable: Calidad de Servicio</p> <p>Diseño de investigación El diseño general de la investigación fue el no experimental de tipo descriptivo transversal. No experimental porque no se manipuló la variable en estudio. Descriptivo transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado.</p> <p>Población La población estuvo delimitada por los usuarios de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas; durante el primer semestre del año 2020, que hacen un total de 1,200.</p>
Elementos tangibles																																															
2.1	Instalaciones físicas.																																														
2.2	Equipamiento electrónico.																																														
2.3	Apariencia y atuendo de los trabajadores.																																														
2.4	Mobiliario de oficina.																																														
2.5	Espacio para movilizarse en el interior.																																														
Capacidad de respuesta																																															
2.1	Interés y voluntad para ayudar a los usuarios.																																														
2.2	Servicio al usuario.																																														
2.3	Respuesta a las consultas de los ciudadanos.																																														
2.4	Tramitación a la documentación presentada por los ciudadanos.																																														
2.5	Celeridad a los reclamos por parte de los ciudadanos.																																														
Fiabilidad																																															
3.1	Confianza que inspiran los trabajadores.																																														
3.2	Transmisión de información por parte de los trabajadores.																																														
3.3	Solución de consultas por parte de los trabajadores.																																														
3.4	Confianza que demuestran los trabajadores.																																														
3.5	Fiabilidad en la tramitación de la documentación.																																														
Seguridad																																															
4.1	Inspiración de credibilidad por parte de los trabajadores.																																														
4.2	Dominio de su oficio por parte de los trabajadores.																																														

<p>¿Cómo es la empatía en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020?</p>	<p>Identificar cómo es la empatía en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020.</p>	<p>La empatía en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, es regular.</p>		<table border="1"> <tr> <td>4.3</td> <td>Habilidad para procesar la documentación.</td> </tr> <tr> <td>4.4</td> <td>Atención telefónica en la resolución de consultas.</td> </tr> <tr> <td>4.5</td> <td>Atención en la resolución de consultas por parte del responsable de la Oficina de Imagen Institucional.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Empatía</td> </tr> <tr> <td>5.1</td> <td>Respeto y la consideración hacia los usuarios.</td> </tr> <tr> <td>5.2</td> <td>Atención individualizada hacia los usuarios.</td> </tr> <tr> <td>5.3</td> <td>Tipo de comunicación de los trabajadores.</td> </tr> <tr> <td>5.4</td> <td>Atención personalizada por parte de los trabajadores.</td> </tr> <tr> <td>5.5</td> <td>Horario de atención a los ciudadanos.</td> </tr> </table>	4.3	Habilidad para procesar la documentación.	4.4	Atención telefónica en la resolución de consultas.	4.5	Atención en la resolución de consultas por parte del responsable de la Oficina de Imagen Institucional.	Empatía		5.1	Respeto y la consideración hacia los usuarios.	5.2	Atención individualizada hacia los usuarios.	5.3	Tipo de comunicación de los trabajadores.	5.4	Atención personalizada por parte de los trabajadores.	5.5	Horario de atención a los ciudadanos.	<p>Muestra La muestra estuvo constituida por 291 usuarios de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas. La muestra se determinó mediante la fórmula para población menor de 1500 con proporciones y errores absolutos.</p> <p>Técnicas de Recolección de Datos La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta porque se observó el hecho en forma indirecta.</p> <p>Instrumentos de Recolección de Datos El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue el cuestionario el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.</p>
4.3	Habilidad para procesar la documentación.																						
4.4	Atención telefónica en la resolución de consultas.																						
4.5	Atención en la resolución de consultas por parte del responsable de la Oficina de Imagen Institucional.																						
Empatía																							
5.1	Respeto y la consideración hacia los usuarios.																						
5.2	Atención individualizada hacia los usuarios.																						
5.3	Tipo de comunicación de los trabajadores.																						
5.4	Atención personalizada por parte de los trabajadores.																						
5.5	Horario de atención a los ciudadanos.																						

**“CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN
INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS
2020”**

**ANEXO 02
Cuestionario**

(Para usuarios de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad
Provincial de Maynas)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre:
**“CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN
INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS
2020”**, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del
Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Gracias

I. Datos generales:

Institución :.....
Edad :.....
Sexo :.....
Día :.....
Hora :.....

II. Instrucciones

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas
- La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

III. Contenido.

Calidad de Servicio		BUENO 100% – 61%	REGULAR 60% – 41%	DEFICIENTE 40% – 00%
1	Elementos tangibles			
	1.1	¿Las instalaciones físicas de la Oficina de Imagen Institucional son?		
	1.2	¿El equipamiento electrónico de la Oficina de Imagen Institucional?		
	1.3	¿La apariencia y atuendo de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	1.4	¿El mobiliario de oficina es?		
	1.5	¿El espacio para movilizarse en el interior es?		
		(\bar{x})		
2	Capacidad de respuesta			
	2.1	¿El interés y la voluntad para ayudar a los usuarios por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	2.2	¿El servicio al usuario que ofrecen los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	2.3	¿La respuesta a las consultas de los ciudadanos es?		
	2.4	¿La tramitación a la documentación presentada por los ciudadanos es?		
	2.5	¿La celeridad a los reclamos por parte de los ciudadanos es?		
		(\bar{x})		
3	Fiabilidad			
	3.1	¿La confianza que inspiran los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	3.2	¿La transmisión de información por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	3.3	¿La solución de consultas por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	3.4	¿La confianza que demuestran los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	3.5	¿La fiabilidad en la tramitación de la documentación es?		
		(\bar{x})		
4	Seguridad			
	4.1	¿La inspiración de credibilidad por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	4.2	¿El dominio de su oficio por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	4.3	¿La habilidad para procesar la documentación en la Oficina de Imagen Institucional es?		
	4.4	¿La atención telefónica en la resolución de consultas en la Oficina de Imagen Institucional es?		
	4.5	¿La atención en la resolución de consultas por parte del responsable de la Oficina de Imagen Institucional es?		
		(\bar{x})		
5	Empatía			
	5.1	¿El respeto y la consideración hacia los usuarios por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	5.2	¿La atención individualizada hacia los usuarios que ofrecen los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	5.3	¿El tipo de comunicación de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	5.4	¿La atención personalizada por parte de los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional es?		
	5.5	¿El horario de atención a los ciudadanos es?		
		(\bar{x})		

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

V. DATOS GENERALES

- 5.1 Apellidos y nombres del experto : Dra. BLANCA LUZ GRATELTY TUESTA
 5.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 5.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (x)
 5.4 Título de la Investigación : CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020
 5.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable : CALIDAD DE SERVICIO
 1.7. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	81 – 100

VI. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio de la Variable: MARKETING EDUCATIVO																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio																X				
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																X				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio y Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías																X				
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

VII. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

VIII. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 19 de abril 2021

D.N.I. Nº 05342739

Teléf. Nº 993575410



Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

IX. DATOS GENERALES

- 9.1 Apellidos y nombres del experto : Dra. JUDITH ALEJANDRINA SOPLÍN RIOS
 9.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 9.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (x)
 9.4 Título de la Investigación : CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020
 9.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable : CALIDAD DE SERVICIO
 1.8. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	81 – 100

X. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio de la Variable: MARKETING EDUCATIVO																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio																X				
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema, Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico, Operacionalización e Indicadores)																X				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio y Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías																X				
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

XI. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

XII. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos
965893272

19 de abril 2021

D.N.I.



Nº 05216363

Teléf. Nº

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020

Autores del Instrumento: JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS
ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI

Nombre del instrumento motivo de evaluación: CALIDAD DE SERVICIO

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Mgr. Ketty Alarcón Ramírez, docente universitaria.

Dra. Blanca Luz Gratelly Tuesta, docente universitaria.

Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos, docente universitaria.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Mgr. Ketty Alarcón Ramírez.	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Dra. Blanca Luz Gratelly Tuesta	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Promedio General	80								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 80 puntos, lo que significa que está en el rango de “Muy buena”, quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD
TÍTULO: “CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020”
**Autor (es) del Instrumento: JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS
ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI**
Nombre del instrumento motivo de evaluación: CALIDAD DE SERVICIO

- a. La confiabilidad para **“CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020”** se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación
- b. Estadísticos de confiabilidad para **“CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020”**

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
(“CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020”)	0.848	12

c. Criterio de confiabilidad valores

Según Herrera (1998):

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Para la validación del cuestionario sobre la **CALIDAD DE SERVICIO**, se utilizó el Alfa de CronBach el cual arrojó el siguiente resultado:

La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre **CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020**. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.848 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de Excelente Confiabilidad lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.

**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME FINAL
DE TESIS PARA OPTAR EL**

**TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

SEÑOR (a) DECANO (a) DE LA FACULTAD DE, EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES

Dr. Luis Ronald RUCOBA DEL CASTILLO

JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS : DNI: 75447565

ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI : DNI: 73670320

Me dirijo a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de mi
anteproyecto de tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA
DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MAYNAS 2020.**

X

Para lo cual adjunto a la presente:

- ✓ Boleta de pago
- ✓ Cuatro (4) copias del Informe Final de Tesis:

Por tanto, pido a Ud. Acceder a mi solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 17 de diciembre de 2020

Jesús Enrique
Ezeta Reátegui, Andrea Celeste
DNI N° 75447565
Código:

Muñoz Sías
DNI N° 73670320
Código:

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DEL INFORME
FINAL DE TESIS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ Docente Asociada de la Facultad de EDUCACIÓN Y HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, identificada con D.N.I. N° 05847173, me comprometo a asesorar el Informe Final de Tesis cuyo título es: CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020.

San Juan Bautista, 17 de diciembre de 2020



Dra. Claudet Cadillo López
D.N.I. N° 05847173
DOCENTE ASOCIADA UCP – FEH

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020

**AUTOR (es): JESÚS ENRIQUE MUÑOZ SÍAS
ANDREA CELESTE EZETA REÁTEGUI**

N°	Items	Valor	Puntos
DATOS GENERALES			
1	El Informe Final de Tesis presenta coherentemente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portada o Carátula. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Dedicatoria. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Agradecimiento. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Hoja de aprobación. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Acta del Trabajo de Investigación ✓ Constancia de Originalidad del Trabajo de Investigación ✓ Índice de contenido. Es coherente con los contenidos de la tesis y de acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Índice de cuadros o tablas, Refleja lo que existe en la Tesis. ✓ Índice de gráficos o figuras. Refleja lo que existe 	2	

N°	Items	Valor	Puntos
	<p>en la Tesis.</p> <p>✓ Resumen y palabras clave. Está redactado en pasado, incluye problemas, objetivos, tipo y diseño de investigación, población, tamaño de muestra, técnicas de análisis de resultados, destaca los resultados principales, incluye las conclusiones y recomendaciones.</p> <p>✓ Abstract Key Words. Es fiel reflejo del resumen en el idioma Inglés.</p>		
Sub Total		02	
INTRODUCCIÓN			
1	Incluye problemas, objetivo de estudio y vincula con los específicos, describe antecedentes, comenta el basamento teórico y describe cada capítulo sucintamente	1	
Sub Total		01	
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO			
1	Los antecedentes del estudio incluyen estudios relacionados con la investigación propuesta a nivel internacional, nacional y regional?	2	
2	Los antecedentes presentan una revisión selectiva de estudios relacionados a la (s) variable (s)	1	
3	La Base teórica expone, analiza, compara e interpreta, mostrando puntos de vista sobre las teorías, concepciones, perspectivas teóricas que se consideran válidas para el correcto encuadre del estudio?	1	
4	La base teórica está elaborada en función de las variables. Dimensiones e indicadores en forma lógica y coherente?	1	
5	En la base teórica, se aprecia con claridad la vinculación entre las teorías vigentes y el problema de la investigación?	1	
6	La Base teórica está actualizado?	1	
7	La Definición de Términos sigue un procedimiento lógico y en orden alfabético?	1	
8	La Definición de Términos enfoca y establece sobre qué base se asientan los problemas y temas de investigación?	1	
9	La Definición de Términos precisa los términos que permiten una comprensión de la teoría que sustenta el tema y problema de investigación?	1	
10	Los términos que aparecen en el tema de investigación, en la formulación del problema y la exposición del marco teórico están definidos conceptualmente?	1	
Sub Total		11	
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA			
1	Expone la problemática general o contexto en el cual se	1	

N°	Items	Valor	Puntos
	desenvuelve el hecho o fenómeno a investigar, presentando en lo posible una caracterización de la problemática?		
2	Presenta el problema específico indicando el diagnóstico, el pronóstico y la propuesta?	1	
3	El problema general y los problemas específicos, están redactados en preguntas e incluyen la(s) variable(s), dimensión espacial y temporal?	1	
Sub Total		03	
OBJETIVOS			
1	El objetivo general expresa el logro terminal a alcanzar en el estudio?	1	
2	Los objetivos específicos expresan operaciones concretas de cómo va a realizarse el propósito expuesto?	1	
3	Se visualiza la desagregación del objetivo general en objetivos específicos?	1	
4	Los objetivos están redactados con un verbo, contenido y condición?	1	
Sub Total		04	
HIPÓTESIS			
1	La hipótesis responde tentativamente a los problemas de investigación	2	
2	La hipótesis establece una relación entre dos o más variables para explicar y si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema	2	
Sub Total		04	
VARIABLES			
1	Se identifican las variables que son medibles y observables?	2	
2	Presenta una definición conceptual de las variables?	2	
3	Presenta una definición operacional de las variables y están definidas cuantitativa o cualitativamente?	2	
Sub Total		06	
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA			
1	Está presente el tipo de investigación?	2	
2	El diseño de Investigación como plan, estrategia o procedimiento; permite obtener los datos, su procesamiento, análisis e interpretación con el objetivo de dar respuesta a los problemas planteados?	2	
3	La población se relaciona directamente con el campo de estudio?	2	
4	Se indica el tipo de muestra y la técnica de muestreo?	2	
5	Presenta la(s) técnica(s) que se empleará(n) en la recolección de datos de acuerdo a las variables en	2	

N°	Items	Valor	Puntos
	estudio?		
6	Presenta lo(s) instrumento(s) que se empleará(n) en la recolección de datos de acuerdo a las variables en estudio?	2	
7	Muestra la forma de cómo será sometido a prueba de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, antes de su aplicación?	2	
8	Plantea los procedimientos de recolección de datos relacionadas a las actividades dentro del cronograma?	2	
9	Plantea los procesos de procesamiento de la información?	2	
10	Plantea el estadístico descriptivo o inferencial a utilizar en las variables en estudio para el análisis de la información?	2	
Sub Total		20	
CAPÍTULO IV : RESULTADOS			
1	Describe y analiza los resultados de manera coherente en torno a las variables de estudio? (5)	6	
2	Describe y analiza los resultados de manera coherente en torno a los objetivos de la investigación? (5)	6	
3	Utiliza cuadros y gráficos e interpretación para resumir los resultados? (5)	6	
Sub Total		18	
CAPITULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES			
1	Analiza y compara resultados con los estudios de los antecedentes?	6	
2	Analiza y contrasta resultados con las bases teóricas?	6	
3	Las conclusiones son respuestas a los problemas planteados, teniendo en cuenta las variables de estudio	6	
4	Las recomendaciones .son redactadas en tiempo futuro o conforme a los objetivos específicos?	5	
Sub Total		23	
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA			
1	Las referencias bibliográficas y la Bibliografía están presentadas de acuerdo al estilo correspondiente a su Facultad y Carrera profesional?	4	
Sub Total		04	
ANEXOS			
1	La matriz de consistencia presenta problema, objetivos, hipótesis, variables, indicadores y metodología.	1	
2	Presenta los instrumentos de recolección de datos para la(s) variable(s)	1	
3	Informe de Validez y Confiabilidad	2	
Sub Total		04	
PUNTAJE TOTAL		10	0

Nombre del Presidente de Jurado
FIRMA

Nombre del Miembro del Jurado
FIRMA

Nombre del Miembro del Jurado
FIRMA

Escala Valorativa para la calificación final

Valoración	Puntaje
Excelencia	90 – 100
Bueno	80 – 89
Regular	70 – 79
Desaprobado	25 – 69

EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN			
CRITERIOS		PUNTAJE	
		BASE	OBTENIDO
I. PRESENTACIÓN			HASTA 2 PUNTOS
1.1.	Motivación		
1.2.	Tono de Voz		
1.3.	Calidad de Materiales Audiovisuales		
1.4.	Secuencia		
II. DESARROLLO DEL CONTENIDO			HASTA 8 PUNTOS
2.1.	Dominio del Tema		
2.2.	Uso adecuado de Materiales Audiovisuales		
2.3.	En la Introducción relata experiencias vividas en correspondencia a las Variables de su tesis		
2.4.	Describe el problema y pregunta orientadora		
2.5.	Enuncia los objetivos de la investigación		
2.6.	Presenta la Metodología utilizada en el estudio		
2.7.	Da a conocer los Resultados más importantes		
III. APORTE CIENTÍFICO			HASTA 2 PUNTOS
3.1.	Al desarrollo de la comunidad		
3.2.	A la Carrera Profesional y Especialidad (según sea el caso)		
3.3.	Otros de importancia		
3.4.	Discusión		
IV. DEFENSA DE LA TESIS			HASTA 8 PUNTOS
4.1.	Satisface con sus respuestas		
4.2.	Importancia del estudio		
4.3.	Metodología		
4.4.	Resultados		
4.5.	Conclusiones y recomendaciones		
PUNTAJE TOTAL		DE 20	
RESULTADO:			
PUNTAJE TOTAL = 20		PUNTAJE OBTEN	