



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistemas de Control y Calidad de Atención
Del Personal Administrativo, Mercado 28 De Julio-Jaén, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro En Gestión Pública

AUTOR

Bach. Paulo Homero Guerrero Requejo

ASESORA

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión De Políticas Públicas

CHICLAYO-PERÚ

2018



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

SISTEMAS DE CONTROL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, MERCADO 28 DE JULIO, JAÉN

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

GUERRERO REBOJO PAULO HOMERO
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBADO POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 11 de AGOSTO de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: DR. HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

SECRETARIO: DR. ELIZABET ROJAS VÁSQUEZ

VOCAL: DR. DAYSI SOLEDAD ALARCÓN DÍAZ

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Paulo Homero Guerrero Requejo, egresada del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 27714859

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada Sistemas de Control y Calidad del Personal Administrativo del Mercado 28 de Julio, Jaén.
2. La misma que presento para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Perú, 2019.



Br. Paulo Homero Guerrero Requejo
DNI. 27714859

DEDICATORIA

Con el cariño filial a mis padres y al profundo amor a mi esposa e hijos.

Homero

AGRADECIMIENTO

Con el cariño fraterno y leal, a la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz por su extraordinaria empatía, su incondicional asesoría y sus sabias enseñanzas. A ella, mi eterna gratitud.

A mis queridos profesores por sus sabias enseñanzas en aulas por haber cristalizada la meta trazada.

A mi alma mater por haberme cobijado durante la permanencia y para así obtener un grado más de magíster en gestión pública.

Homero

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis intitulada sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, mercado 28 de julio, Jaén, obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Esta investigación es relevante, en la medida que esclarece el grado de implicancia que existe entre la calidad de atención y los sistemas de control del Mercado 28 de Julio, Jaén.

El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el sexto, describe las recomendaciones y el último de los mismos, las referencias

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera que sea evaluado y merezca su aprobación, considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento

El autor

ÍNDICE

	Pág.
DICTAMEN DE SUSTENTACION DE TESIS	I
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
PRESENTACION	V
INDICE	VI
INDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X

I:INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40
1.7.1. Objetivo general	
1.7.2. Objetivos específicos	

II :MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Variables	42
2.2.1. Operacionalización de variables	43
2.3. Población y muestra	43
2.3.1. Población	43
2.3.2 Muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.4.1. Validez y confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos	46

III.RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS

Acta de aprobación de originalidad de tesis	83
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional	84
Reporte Turnitin	85
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	86

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variables	42
Tabla 2	Población	43
Tabla 3	Estadísticos de confiabilidad	44
Tabla 4	Interpretación de coeficiente de confiabilidad	45
Tabla 5	Sistemas de control	50
Tabla 6	Estadísticos de sistemas de control	51
Tabla 7	Nivel de calidad de atención	52
Tabla 8	Estadísticos de calidad de atención	53
Tabla 9	Puntajes de sistemas de control y calidad de atención	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 3	Porcentajes de sistemas de control	52
Figura 4	Porcentajes de calidad de atención	53
	Acta de originalidad de tesis	85
	Acta de autorización de publicación de tesis	86

RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación surge como una necesidad de determinar el grado de implicancia existente entre los sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén. considerando que al realizar el correspondiente análisis de la problemática se constató que, en efecto existen dificultades sobre los sistemas de control y calidad de atención.

Esta situación motivó la realización del presente estudio sustentado en la Teoría sistemas de control de Teoría de las expectativas de Vroom, Teoría del control de la calidad de Ishikawa, Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef, Teoría de la Calidad Total de Edward Deming. y teorías de la calidad de la atención de Gronross, Teoría de la Calidad de Juran, Teoría de las brechas en la atención de Parasuraman, Seithaml y Berry, Teoría de la no confirmación de expectativas, Teoría del descontento potencial.

El estudio se desarrolló orientado por el diseño descriptivo correlacional, con una población de 52 trabajadores. Luego del proceso de experimentación se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados concluyendo que efectivamente los sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, mercado 28 de julio, Jaén llegando a la conclusión que el Existe una correlación positiva moderada (0.838) entre Sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, se reafirma por la significancia en el nivel 0.01. Significa que a un buen Sistema de control del personal administrativo, la calidad de atención aumenta, y a mal Sistema de control del personal administrativo, la calidad de atención disminuye.

Palabras Clave: Calidad-atención–sistemas de control.

ABSTRACT

The present research work emerges as a need to determine the degree of implication existing between the control systems and the quality of attention of the administrative personnel, Mercado 28 de Julio, Jaén. Considering that when carrying out the corresponding analysis of the problem it was found that, In fact, there are difficulties in the control and quality of care systems.

This situation motivated the realization of the present study based on the Theory of control theory of Vroom expectations, Theory of quality control of Ishikawa, Theory of Development at Human Scale of Max-Neef, Theory of Total Quality of Edward Deming, and theories of the quality of the attention of Gronross, Theory of the Quality of Juran, Theory of the breaches in the attention of Parasuraman, Seithaml and Berry, Theory of the nonconfirmation of expectations, Theory of the potential discontent.

The study was developed guided by the descriptive correlational design, with a population of 52 workers. After the experimentation process, we proceeded to analyze, interpret and discuss the results, concluding that the control and quality of care systems of the administrative personnel, market 28 de Julio, Jaen reached the conclusion that Pearson's correlation coefficient is 0.9793, which indicates that there is a very high correlation and is direct according to the Pearson scale between the variables level of control systems and quality of attention.

Keywords: Quality-attention-control systems.

I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Guardia y Oyón, explican que, en el caso de Barcelona, los mercados pasaron a ser responsabilidad de los municipios en el siglo XVIII. Estos eran los encargados de la administración económica de las ciudades, dentro de lo cual se encontraba el funcionamiento de los mercados. El incremento de la población y del comercio exigió que se reordenaran los puntos comerciales en distintos lugares de la ciudad.

El objetivo era garantizar el orden y la salud social de la ciudad. En Francia, en el año 1790, los mercados pasaron a formar parte de una nueva estructura estatal; en ese año llegaron a pertenecer al sistema de equipamientos públicos. El comercio surge desde tiempos pasados, es el que genera la creación de pueblos donde el comercio es el principal sustento. Más conocido como. La aparición de “paraditas” emulando a su par victoriano, se instala al lado de casi todos los mercados formales de las zonas urbanas, estas apariciones informales, se fueron diseminando por falta de una política Municipal adecuada. En la década de los sesenta aparecen los primeros supermercados en Lima, se instalan en vías importantes de los distritos más consolidados de la ciudad, estos pioneros del supermercadismo en el Perú, tuvieron un crecimiento económico inicial muy interesante, sin embargo, hacia finales de los 80, todos estos sucumbieron sumergidos en terribles crisis económicas

Desde hacía un buen tiempo a esta parte se ha aludido y empleado la prestación a los usuarios como una estrategia efectiva para diferenciarse de los potenciales competidores de las empresas o instituciones. La calidad constituye un elemento muy relevante en la actividad que realizan los seres humanos, la cual permite realizarse de mejor manera como trabajadores, como miembros de equipos colaborativos y como personas, sin escatimar esfuerzos respecto al escenario en el que se desarrolla. Esto, indudablemente, conlleva a convertirse en una las potencialidades más significativas de las medianas empresas en el mundo, en la circunscripción nacional y local, en cuyo contexto compiten por captar el máximo de usuarios viables, puesto que sin ellos, la

empresa se extinguiría; por tanto, no solamente su preocupación radica en la gestión de la calidad de los productos, sino asimismo, por el ofrecimiento del buen atención para que se encuentren a gusto plasmando sus intereses y expectativas.

La gestión de los recursos humanos en el sector público, es un elemento de vital importancia en la elaboración e implementación de la política fiscal. Desde el punto de vista macroeconómico, el gasto en personal representa una proporción significativa del gasto público total, presentando además, un elevado grado de indiferencia; por ello, las decisiones de gestión de personal, equipos, carrera funcionaria o política de remuneraciones, son factores de alta relevancia para la asignación eficiente de los recursos del Estado. Desde el punto de vista microeconómico, la calidad y buen desempeño del funcionariado público son factores fundamentales para la optimización de la asignación y utilización de los recursos públicos, siendo de esta manera vitales para transformar las instituciones públicas en un aporte para el proceso de desarrollo económico y social del país.

A nivel mundial, la calidad de atención es de mucha relevancia en las organizaciones, por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor en su atención. Antes la oferta era un poco más limitada; pero a medida que pasa los años, la tecnología, el desarrollo del mercado y progresos técnicos, llegaron al cliente. Los cambios económicos en el mundo han impuesto mayor competencia en el ámbito empresarial; las pequeñas empresas se enfrentan a numerosas dificultades para mantenerse en el mercado de forma competitiva. A finales del siglo pasado la calidad de la atención empezó a tener un nivel competitivo destacando la satisfacción de los clientes y ser considerado como una ventaja competitiva para las empresas. Siendo necesario tener en cuenta las necesidades de los clientes, para generar ventajas competitivas, lograr lealtad e incrementar oportunidades de crecimiento y posibilidades de competencia en el mercado. (Ñahuirima, 2015)

En el Perú hay empresas que toman en cuenta como factor principal la calidad de atención, y como resultado se observa muy buenas expectativas de los clientes hacia el producto o atención que consumen, mientras que en otras empresas no existe la

concepción de calidad y satisfacción del cliente. Sin embargo hoy en día muchas empresas saben que están dando toda la capacidad ante la calidad de atención y esto puede conllevar a una insatisfacción del cliente. (Ñahuirima, 2015)

En la actualidad se ha prestado atención al escenario de atención es un gran interés e relevancia para incrementar de forma importante la calidad en varios grupos de carácter empresarial que se encuentran en la búsqueda de la mejora de valores y atención es para lograr los propósitos marcados. La permanente y vertiginosa gestión de la atención es ha potenciado la competitividad y por consiguiente la inquietud de cada organización por distinguirse, ante todo, con calidad.

La atención al cliente es un factor diferenciador fundamental en el mercadeo, gracias a él se puede llegar a posicionar en la mente de los clientes potenciales y generar una ventaja competitiva. La satisfacción y la generación de valor para el cliente son dos factores que influyen en él, en el momento anterior y posterior al recibir la atención. Las empresas y organizaciones se encuentran desarrollando una serie de estrategias para mejorar la calidad del atención que ofrecen y, considerando, que el mercado cambia constantemente, así como las necesidades y exigencias de los clientes ahora se ven en la necesidad de crear mecanismos con el fin de mejorar la calidad del atención que prestan y ampliar su portafolio de productos por medio de la generación de un valor en el atención, todo esto con el fin de mantenerse en el mercado por más tiempo, así como innovar e incrementar los dividendos que este negocio genera.

Para conseguir esta generación de valor en los clientes, se recurren a técnicas para medir la satisfacción actual de los clientes y en base a los resultados generar diferentes estrategias de atención para mejorar la atención brindada y su relación con el público, a través del seguimiento de modelos; de esta manera se logrará brindarle al cliente un valor agregado, y obtener una gran ventaja en relación con la competencia. (Blanco, 2009)

La calidad de atención es implementada por las organizaciones privadas, públicas y sociales para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o atención ofrecida y no sólo eso, que recomienden a otros

clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

“La calidad de atención consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca de la atención y la percepción de la atención recibido”. (Parasuraman, Zeithaml y Berryman, 1993)

La calidad de atención al cliente se perfiló como uno de los conceptos empresariales más importantes de la década de los '90. Desde la perspectiva comercial de las entidades financieras, factores como el producto, la imagen y la distribución pasaron a tener un papel secundario como

Elementos de diferenciación y preferencia por parte de los clientes. Tales elementos han llegado hoy a niveles de desarrollo y tecnología muy similares de una entidad a otra. El elemento que más tiende a diferenciar unas entidades de otras es la calidad de atención prestado al cliente y el nivel de eficacia de las soluciones que se le ofrecen. (Merino, 1999)

La calidad en la atención que se espera recibir de una empresa u organización conlleva a considerar en lo que el cliente espera recibir (expectativa) y la realidad de la atención que se le ofrece, esto debe ser considerado con las empresas si desean lograr mayor cantidad de clientes en relación a sus competidores que ofrecen atención similares. Además de ello se puede tener en cuenta que es necesario que las organizaciones tengan presente el ofrecer productos alternativos que sean de bajo costo y de calidad.

Dos son las finalidades que suelen considerarse a la hora de tomar decisiones en torno a la mejora de calidad de atención: Asegurar la supervivencia de las entidades, frente a los retos que suponen los cambios en la oferta y en la demanda. Aumentar la rentabilidad. Está demostrado que la calidad de los productos y de la atención permite que el precio de los productos/atención sea superior a los ofrecidos por la competencia, lo que redundará en la consecución de unos mayores ingresos. También permite reducir los costes, al disminuir los que conlleva la mala calidad: costes por pérdida de clientes (lucro cesante, mayores costes fijos por cliente y operación, un cliente insatisfecho genera un clima de opinión desfavorable y deteriora la imagen de la entidad...), costes por

rectificación de errores (repetir operaciones, asumir los perjuicios...). Por otra parte, a medio y largo plazo, permite el aumento de la cuota de participación en el mercado. (Merino, 1999, p.15)

Quijano (2004) "La calidad de atención es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)". (p.15)

Una organización o empresa debe lograr la credibilidad en sus clientes, considerando que al momento de ofertar un producto se plantean ciertos criterios de calidad que con el afán de captar a sus clientes ofrecen ciertas características a la atención que se muestran atractivos y que pueden satisfacer mejor sus necesidades ante los demás competidores, pero ello debe hacerse realidad al momento de adquirirlo o hacer uso de ellos y lo cual debe ir de la mano del menor tiempo posible evitando excesos en la adquisición o uso de los mismos, de este modo los clientes se mantienen y más aún se puede lograr su aumento.

Deming (1989), La calidad es "un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado y debe tener como objetivo las necesidades del usuario, presentes y futuras". (p.44)

El principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación de la atención a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. Hernández (2011) refiere que:

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad que satisfacer y que utiliza o utilizará recursos o atención para cubrirla. En su sentido más primigenio, satisfacer significar complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios. (p.15)

En este escenario y en direccionalidad, acaso, primaria, satisfacer implica gratificar una aspiración y como consecuencia, satisfacción se concibe como el ejercicio de complacer una insuficiencia o una esperanza y la esencia del Banco Agropecuario de Jaèn es la búsqueda permanente de la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, en el entendido de que tenerlos contentos a ellos, no es sino, un aspecto muy relevante en el marco de los atención que ofrece, teniendo en cuenta que el bienestar y el fastidio constituyen las discreciones de valor de los seres humanos respecto a la eficacia de la atención adoptada y de sus resultados. Hernández (2011) refiere que:

En la actualidad, los estudios de satisfacción de clientes externos revisten gran importancia, fundamentalmente en un mundo de competencia globalizada, donde la ventaja competitiva entre una organización y otra la define en buena medida, el buena atención al cliente externo mediante relaciones interpersonales agradables y sistemáticas, entregas rápidas y oportunas, y la atención siempre comprensiva ante cualquier tipo de inquietud o reclamación que el comprador señalara. (p.15)

En este sentido, es que puede plantearse en reiteración que la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes constituye, en buena medida, la base del éxito de la empresa, sobre todo en los últimos años, donde la fortaleza de las organizaciones modernas radica, fundamentalmente y cada vez más, en su capacidad de generar nuevos conocimientos y adaptarlos a sus condiciones para poner a disposición de sus clientes nuevos o mejorados productos y/o atención.(Hernández y Medina, 2014)

Para lograr productos o atención de calidad se debe considerar que las características que deben tener están en base al cumplimiento de demandas o necesidades no satisfechas y que son por las que el usuario o cliente acude a una organización o empresa, en este sentido el fin de una empresa u organización debe ser el cumplimiento o satisfacción de las mismas.

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar su atención o productos, volverá a comprar el producto o atención o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Por el contrario, un

cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o atención o en último caso, incluso abandonar el mercado. Aunque la satisfacción del cliente es un objetivo importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos. Estos resultados serán mayores si los clientes son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los clientes y los beneficios como veremos a continuación. (<http://bibing.us.es/>)

Según Crosby, (1988) “la calidad es la conformidad con las exigencias”. Todo usuario es una persona distinta con gustos y preferencias diferentes y con deseos de ser cumplidos por ello, que se debe poner a su alcance atención que respondan a esas exigencias y diversidades para poder atenderlas y contar con ellos como clientes que demuestren fidelidad.

La satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. Philip Kotler, lo define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o atención con sus expectativas. La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño es menor antes las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Por el contrario, si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. (Fernández, 2015, p.44)

Si el desempeño supera las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”. Con ello, podemos acordar que un cliente satisfecho se determina cuando el valor y los rendimientos superan o igualan las necesidades y expectativas. Otro concepto que brindan los autores Hill y Jones es la satisfacción del cliente visto desde el punto de vista de cumplir con el cliente en tiempo oportuno, es decir, el logro de una capacidad de respuesta de los clientes, el tiempo que se requiere para entregar un producto o atención (a mayor tiempo, mayor insatisfacción del cliente).

La relevancia de las personas que componen el cuerpo de funcionarios públicos del Estado es innegable; especialmente la de aquellos que tienen bajo sus manos la ejecución de las políticas diseñadas para solucionar los problemas públicos y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, papel que les convierte en la cara del gobierno frente a los ciudadanos y en base a cuyo actuar el gobierno es calificado, por ello es que en

la actualidad hablar de los recursos humanos respecto al sector público es un problema, puesto que involucran factores por los que el personal y/o funcionarios no responden de manera óptima y coherente por causas de la mala retribución por parte del estado, así como por diversos factores que a su vez son puntos muy susceptibles para el personal ya sean remuneraciones, beneficios, capacitaciones, contratos, situación económica del país, etc. que le impiden desarrollarse profesionalmente y dar un atención de calidad con mucha eficiencia, buen trato, lealtad, etc. (Fernández, 2015)

Según informes de la municipalidad Provincial de Jaen ,en la actualidad cuenta con una población de aproximadamente 280 mil habitantes, existiendo cinco Mercados Municipales y un Mercado Privado, así mismo también cuenta con dos paradas informarles dominicales de mercados las cuales están conducidas por los productores agropecuarios, los que son fiscalizados por la Municipalidad, en donde observamos que la situación actual de los Mercados Municipales y privados presentan una serie de carencia como la falta de condiciones de salubridad, deficiencia de infraestructura, uso inadecuado del agua potable, mal distribución de los puestos de venta y su mal dimensionamiento, tanto físico como espacial de los puestos de ventas, así mismo existen deficiencias administrativas como: la mala recaudación mensual de la merced conductiva de los puestos de venta y la mala decisión política por parte del gobierno local.

Es por ello que este trabajo de investigación se ha tomado como muestra de investigación al Mercado Municipal 28 de Julio que tiene como finalidad que los conductores de puestos de venta que expendan, manipulen y procesen sus productos lo realicen en las mejores condiciones de salubridad vendiendo productos frescos e inoctrinos para el consumo, que el agua sea utilizada en forma adecuada ya que se ha observado el mal uso, que el ordenamiento de los puestos tienen que ser por rubros y no sobrepasarse a utilizar los pasadizos que ello dificulta el acceso de los usuarios no existiendo una buena evacuación en casos de desastres y emergencias, no permitir el comercio ambulatorio en el interior del mercado por existir una competencia desleal, realizar una estrategia de cobro de merced conductica caso contrario aplicar bien las normas y ordenanzas municipales y que el titular del pliego del gobierno local no brinde

facilidades perjudicando los ingresos por cobranzas de merced conductiva, porque estos recursos tienen que ser utilizados en los gastos administrativos y de atencions para el propio mercado.

En los años de 1950, en Jaén existió un solo mercado denominado Mercado Central con la existencia de 20 puestos y en los años 1980 existió otro mercado pequeño denominado Mercadillo que se encontraba ubicado en la Calle Huamantanga C/18, conforme pasan los años aumenta la población y así mismo aumento el comercio ambulatorio alrededor del mercado central, el entonces Alcalde Provincial de Jaén el Sr. Regulo Miguel Oblitas Guevara periodo 1981-1983 construyo el Mercado Modelo 28 de Julio, y en el año 1985 con el Alcalde Abog. Victor Hugo Puican Descalzi se inauguró el Mercado Modelo 28 de Julio trasladando todos los comerciantes ambulantes al dicho mercado, existiendo 380 puestos y 200 módulos, ubicado entra las calles Raymondi, Teniente Pinglo, Ejercito e Iquitos en el Sector Pueblo Nuevo, de la provincia de Jaén, del departamento de Cajamarca. Es el mercado de mayor concentración y actividad comercial de la ciudad, convirtiéndose en una zona estratégica en el desarrollo de la misma, es escenario de una importante actividad económica que vincula al micro y pequeño empresario que ofrecen bienes y atencions a la población en su conjunto.

Más allá de eso, los Mercados Municipales son un elemento de referencia en la cultura y la identidad local y como tal sugieren un importante espacio de dinamización social y cultural que complementan la proyección económica de los micros y pequeños empresarios.

De igual forma la venta ambulante se ha consolidado en la ciudad de Jaén, estableciendo lugares de referencia tanto para la ciudadanía como para los propios comerciantes y se configuran como espacios complementarios a los Mercados Municipales en la economía local.

1.2. Trabajos Previos

Antecedentes del problema.

Méndez (2011) en su tesis “Evaluación de sistemas de control de inventarios por las empresa privadas del Estado Falcón” concluye que:

El objetivo y fundamento de este trabajo es estudiar la evaluación de sistemas de control de inventario por las empresas privadas del Estado de falcón, a fin de conocer la organización y ejecución del proceso de dirección de la misma, en dicho estudio se llegó a la conclusión de dar a conocer la situación en materia de evaluación y control de inventario implantado por las empresas comerciales del Estado Falcón.

Liza (2003) en su tesis, “Diseño de un Sistema de Control Interno sobre los ingresos por la prestación de atención de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo” Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003 con el tema cuyas conclusiones después de aplicar el Sistema de Control diseñado son las siguientes:

Al Diseñar un Sistema de Control Interno apropiado a la empresa, fortalecerá su gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución; así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de sus trabajadores y controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos. Al realizar el diagnóstico de la empresa se determina que no cuenta con un eficiente y completo Sistema de Control Interno sobre sus ingresos, lo que ocasiona irregularidades en el manejo de la empresa, distorsionando sus operaciones e incidiendo en la liquidez institucional.

Arqueros (2003) en su tesis “Sistema de Control Interno y la productividad de la Empresa Inversiones Luna Rota S.A.C. de la ciudad de Trujillo” Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003 con el tema cuyas conclusiones después de aplicar el Sistema de Control Interno son las siguientes:

La no realización a tiempo de los pagos a los proveedores así como la preparación y emisión de informes financieros a la gerencia general se ha mejorado con la implementación del nuevo Sistema de Control Interno. El Sistema de Control Interno que se ha implementado, permite incrementar la productividad del área de tragamonedas por ser muy completo y se puede utilizar en muchas empresas similares. Al diseñar un sistema de control interno se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos.

Fernández (2016), en su tesis intitulada Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red Bagua -2016., para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública arribó a la siguiente conclusión:

La relación que existe entre la variable cultura organizacional y satisfacción laboral es alta y directa de acuerdo a los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación pues se evidencia en los resultados, siendo el coeficiente de correlación igual a 0.861, Lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables nivel de cultura organizacional en el personal de salud de la Micro Red de Bagua. y la satisfacción laboral.

El trabajo de investigación precitado permitió delinear ciertos aspectos inherentes a la realización del presente estudio.

Weil (2003) en su tesis intitulada Medición de la Atención en Chile aplicando el Modelo SERVQUAL–2003., para obtener el grado académico de Magister en Administración de Empresas, arribó a la siguiente conclusión:

A pesar de algunas deficiencias, SERVQUAL es una herramienta útil para la medición de la calidad de un atención. Permite obtener un mapa acerca de la situación de la empresa con respecto a la satisfacción que sus atención generan en sus clientes. Es una forma de cuantificar los aspectos subjetivos de la calidad y de la atención, lo cual implica el paso más importante en la mejora de la calidad.

Además, permite la comparación de los datos al implementar mejoras en la atención. Los resultados que se obtienen mediante este método son útiles no sólo para la toma de decisiones, sino que sirven como parámetro para asignar

valores económicos a la calidad o no-calidad del atención y determinar así el impacto que tiene en la rentabilidad de la empresa

El trabajo de investigación considerado anteriormente permitió tener una visión sobre herramientas que ayudan a medir la calidad de atención.

Pineda (2013), en su tesis intitulada la Satisfacción de Atención en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana-2013., para obtener el grado académico de Magister en Psicología, arribó a la siguiente conclusión:

Existe asociación entre la calidad del producto/atención percibida por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos. Es decir, a igual grado de satisfacción corresponde igual percepción de la calidad del producto y/o atención. Un análisis de correlación confirma dicha asociación significativa y positiva entre la satisfacción y la calidad del producto/atención; dicho de otro modo, a mayor calidad del producto/atención ofrecido por las organizaciones se da una mayor satisfacción de los clientes; o, cuanto mayor es la satisfacción habrá una opinión más favorable sobre la calidad del producto/atención que ofrecen las organizaciones. El trabajo de investigación citado anteriormente permitió considerar que si existe relación directa entre la satisfacción de los clientes con la calidad de un producto o atención.

Ugaz (2012), en su tesis llamada Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías–Lima 2012., para obtener el Título de Ingeniero Industrial llega a la siguiente conclusión que:

La implementación de un sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización. Dicho trabajo de investigación antes mencionado, permitió conocer los sistemas de gestión de calidad para brindar un mejor atención al usuario y la obtención de mejores resultados en satisfacción del mismo.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema.

El presente trabajo de investigación se fundamenta en las siguientes teorías:

1.3.1. Teoría de las expectativas de Vroom

La teoría de las expectativas desarrollada por Vroom define expectativa como la espera de un resultado, o creencia de que una conducta particular será el causante de un resultado particular. Marrugo y Pérez (2012) afirman que:

En esta teoría se define el valor como la satisfacción anticipada que una persona tiene hacia un estímulo particular del entorno, es decir que un estímulo tiene un valor positivo cuando la persona prefiere conseguirlo a no conseguirlo. A partir de la teoría de Vroom, antes mencionada se entiende que un objeto puede tener: Valor Intrínseco: resulta cuando el efecto positivo del mismo se deriva de la realización de una actividad, con el fin de obtenerlo, como en el caso de los hobbies o actividades de ocio. De dificultad: Sucede cuando el objeto requiere de mucho esfuerzo para conseguirse, el sencillo hecho de conseguirlo generará satisfacción en quien realiza la acción y valor en sí mismo. Instrumental: Cuando actúa como una meta a corto plazo para obtener un objetivo mayor a largo plazo. Extrínseco: Cuando su importancia radica en generar el placer de recibir consecuencias tangibles como el dinero, sobre todo cuando el dinero funciona como un instrumento para obtener los resultados deseados. (p.19)

La teoría de las expectativas recomienda que los usuarios configuran sus posibilidades en lo que significa el desenvolvimiento de las cualidades del producto o atención, a priori a la realización de la operación. Una vez que se origina dicha adquisición y se emplea el producto o atención, el interesado coteja las expectativas de las peculiaridades de los cuales con el desempeño objetivo sobre el particular, utilizando un registro de la forma “mejor o peor que”. Se origina una contrariedad positiva si el producto o atención es excelente, en tanto que una incoherencia negativa si es peyorativo de lo deseado. Una sencilla ratificación de las expectativas se genera en instancias de que el ejercicio del producto o atención resulta tal y como se esperaba. La comparecencia del usuario se aguarda que se acreciente cuando las diferencias positivas aumenten.

La teoría de las expectativas reconoce que no existe un principio universal para explicar lo que motiva a los individuos con las cosas que valoran como positivas. Además, la teoría de las expectativas destacan los comportamientos esperados, ¿saben los empleados lo que se espera de ellos y como serán evaluados? Por

último, la teoría tiene que ver con las percepciones. La realidad es irrelevante. Las propias percepciones de los individuos sobre el desempeño, las recompensas y los resultados de los objetivos, no los resultados mismos, determinarán su motivación (nivel de esfuerzos). (Marrugo y Pérez, 2012)

La teoría de las expectativas remarca las ventajas o los estímulos, motivo por el cual, los Administrativos del Mercado de Jaén, necesitan reflexionar respecto a que las recompensas que brinden se circunscriban a las aspiraciones de los trabajadores para que ofrezcan una atención de calidad a los clientes y que éstos, obviamente, se sientan satisfechos, considerando que el interés de cada usuario maximice la complacencia deseada. Destaca que los administradores requieren entender las causales por las que los trabajadores creen que algunos resultados son atractivos o no lo son. La apreciación del capital humano de la entidad respecto a elementos como el desenvolvimiento y las compensaciones que son los que tienen implicancia concluyente en la estimulación de los mismos y función de ello estriba el grado de voluntad que cada uno se asigne en la institución que permita lograr los propósitos formulados en el Administrativos del Mercado de Jaén

1.3.2. Teoría del control de la calidad de Ishikawa.

Ishikawa, (1986): “Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón”.

De acuerdo con Ishikawa (1986):

El control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico. Expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad de la atención, a la venta, a lo administrativo, etc. (p.26)

Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

El cliente es lo más importante.

Hay que prevenir, no corregir.

Reducir costos y desperdicios en general.

Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.

Participación e involucramiento de todos los miembros.

Hay que trabajar en equipo.

Medir resultados.

Dar reconocimientos.

Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.

Instituir programas de capacitación.

Crear conciencia de la necesidad.

El control de la calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o atención de calidad acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manipular, facturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Para alcanzar esta meta es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos, así como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. Ishikawa (1986) refiere que:

Hacemos control de calidad cuando producimos artículos que satisfagan los requisitos de los consumidores. No se trata sólo de cumplir una serie de normas o especificaciones. Esto sencillamente no basta. Los consumidores no siempre estarán satisfechos con un producto que cumpla las normas. Debemos recordar que las exigencias de los consumidores varían de un año a otro. Se debe hacer hincapié en la orientación hacia los consumidores. (p.44)

Se requiere que los requisitos del consumidor sean de primordial importancia. Se debe tener en cuenta a los consumidores al momento de diseñar un producto. Se debe prever los requisitos y las necesidades de los consumidores. El consumidor es el rey. Es él quien tiene el derecho de escoger los productos. En términos amplios, calidad significa calidad del trabajo, calidad de la atención, calidad de la información, calidad

del proceso, calidad de las personas, incluyendo los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos. Calidad en todas las manifestaciones (<https://jrvargas.files.wordpress.com>)

En este ámbito, Sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén necesita esforzarse siempre para ofrecer una atención de calidad, empleando el control de calidad como base, haciendo control de integral de costos, precios y utilidades y control de la cantidad.

1.3.3. Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef

Max-neef (1998) propone una comprensión de la estructura y dinámica de aquellos aspectos de las actividades sociales denominados «sistema económico» desde la perspectiva de la atención de las necesidades humanas básicas, incluidas dentro del marco social y ecológico, la estructura institucional, la existencia de grupos sociales y su interconexión en lo económico y político, así como la urdimbre cultural que da sentido desde un imaginario social radical, a la totalidad sistémica en que se inscriben las relaciones de los seres humanos y la de éstos con la naturaleza y la historia.

En cuyo contexto, un Desarrollo a Escala Humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad. Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta a la convencional. El desafío consiste en que políticos, planificadores, promotores y, sobre todo, los actores del desarrollo sean capaces de manejar el enfoque de las necesidades humanas, para orientar sus acciones y aspiraciones. El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos. El mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar la calidad de vida de las personas, la cual dependerá de las posibilidades que tengan éstas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. (Max-neef, 1998)

El ser humano satisface insuficiencias variadas y recíprocas, las cuales requieren ser entendidas como una estructura, en la que las necesidades se relacionan mutuamente como consecuencia de la fuerza del proceso de satisfacción. Las necesidades pueden disgregarse en función a diversos procedimientos y las ciencias sociales brindan una compleja y vasta literatura. Max-Neef (1998) refiere que:

Las necesidades humanas pueden categorizarse en existenciales y axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, por una parte, las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar; y, por la otra, las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad.

De la clasificación propuesta se desprende que, por ejemplo, alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. Del mismo modo, la educación (ya sea formal o informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación son satisfactores de la necesidad de entendimiento. Las estructuras sanadoras, la previsión y los protocolos de salud, en general, son satisfactores de la necesidad de protección.

La correlación asociativa entre necesidades y satisfactores es reducida. Un satisfactor puede favorecer paralelamente a la satisfacción de diferentes necesidades o, al revés, una necesidad puede demandar de diferentes satisfactores para ser satisfecha. Ni siquiera estas relaciones son fijas. Pueden variar según tiempo, lugar y circunstancias.

Valga un ejemplo como ilustración. Cuando una madre le da el pecho a su bebé, a través de ese acto, contribuye a que la criatura reciba satisfacción simultánea para sus necesidades de subsistencia, protección, afecto e identidad. La situación es obviamente distinta si el bebé es alimentado de manera más mecánica. Habiendo diferenciado los conceptos de necesidad y de satisfactor, es posible formular dos postulados adicionales. Primero: Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Segundo: Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades (Max-Neef, 1998)

En tal sentido bajo este marco la aptitud para satisfacer una necesidad constituye una fuerza motivadora que da lugar a una respuesta conductual de los Sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén

En lo económico, el sistema de dominación sufre actualmente cambios profundos, donde inciden de manera sustancial la mundialización de la economía, el

auge del capital financiero con su enorme poder concentrador, la crisis del Estado de Bienestar, la creciente participación del complejo militar en la vida económica de los países, y los múltiples efectos de las sucesivas oleadas tecnológicas en los patrones de producción y consumo. Nos debatimos en un agotador insomnio que nos impide la lucidez imprescindible para enfrentar con vigor e imaginación nuestros problemas. Nos hemos convertido, en cambio, en una especie de somnolientos administradores de una crisis a la que intuimos imposible de resolver por nuestros propios medios. Esta somnolencia en que nos hace desembocar la crisis de la utopía se manifiesta con muchos rostros: el derrotismo, la desmovilización, la abulia, el individualismo exacerbado, el miedo, la angustia y el cinismo. (Max-neef, 1998)

1.3.4. Teoría de la Calidad Total de Edward Deming.

Deming, (1989): “Se enfoca en descubrir mejoras en la calidad de los productos y atención”.

A MAYOR CALIDAD, MENORES COSTOS = MAYOR PRODUCTIVIDAD.

Deming, (1989): “A partir de su experiencia, desarrolló sus famosos 14 principios para que la administración conduzca a la empresa a una posición de productividad y competitividad” y estos están formados por cuatro elementos:

Apreciación de un sistema.

Conocimiento sobre la variación.

Teoría del conocimiento.

Psicología.

Deming, (1989): “El mejoramiento continuo es aceptar que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer, y que mañana podrán realizarse mejor de lo que hoy se han hecho. El ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo”.

La calidad total es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo". La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. (Evans, 2005)

La gestión de la calidad es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo". Se puede considerar como el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos". Implementa la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad". (James, 1997)

Senlle, (2000) considera ocho principios básicos de la gestión de la calidad:

Primer principio: Enfoque al cliente, se basa en mantener los esfuerzos de la empresa dirigidos a la satisfacción total del cliente.

Segundo principio: Liderazgo; el líder en la organización es la persona responsable de guiarla al logro de los objetivos.

Tercer principio: Participación del personal; ya que el recurso humano en las organizaciones es el motor fundamental para alcanzar cualquier objetivo planteado, el total involucramiento del mismo crea mayores beneficios, al utilizar productivamente el esfuerzo que realiza para el bien de la empresa y de ellos mismos.

Cuarto principio: Enfoque basado en procesos, establece la definición de los procesos como, una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o atención a partir de determinadas aportaciones.

Quinto principio: Enfoque de sistema para la gestión, establece identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Sexto principio: Mejora continua, se define como un proceso mediante el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas.

Séptimo principio: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, describe que las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información confiable y relevante.

Octavo principio: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, establece que las organizaciones se enmarcan dentro de una cadena de proceso-clientes-proveedores, cuyo fin es el cliente final.

1.3.5. Bases Teóricas de Control Interno

Aguirre (2008) señala que: El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa del Mercado de Abastos. Es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de una organización Mercado de Abastos.

Vizcarra (2008) informa que en forma amplia el “control interno es un proceso, efectuado por la gerencia del Mercado de Abastos diseñada para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías” (p.23):

Según Vizcarra (2008) informa que lo siguiente

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Confiablez de la información financiera

Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables

Adhesión a las políticas del Mercado de Abastos

Según NIA 400, lo define: El sistema de control interno, significa todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una organización para el logro de los objetivos de la administración de asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno se extiende más allá de aquellos aspectos que se relacionan directamente con las funciones del sistema contable.

Estupiñan (2008) nos menciona que el control interno es un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en el Mercado 28 de Julio, Jaén las tres siguientes categorías de objetivos:

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Prevenir fraudes.

Descubrir robos y malversaciones.

Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.

Localizar errores administrativos, contables y financieros.

Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.

Promover la eficiencia del personal.

Detectar desperdicios de material innecesario de material, tiempo, etc

Estupiñan (2008) nos menciona que el “control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos que aseguren que los activos están debidamente protegidos y que la entidad desarrolle eficazmente sus directrices marcadas para la administración”. (p.65)

Control interno administrativo y financiero: Como puede apreciarse el ámbito de control va más allá de los aspectos contables-financieros, es decir, abarca entre otros aspectos el planeamiento, organización, políticas, métodos y procedimientos de la alta dirección y de las diferentes áreas funcionales. (Yarasca, 2007)

Según Yarasca (2007) señala lo siguiente:

Control Interno Administrativo: El control interno administrativo puede conceptuarse como el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están vinculados principalmente con la eficiencia de las operaciones y la observancia de las políticas administrativas y por lo general tienen relación solo indirectamente con los registros financieros. Tienen que ver con los procesos de decisión que conllevan a la autorización de transacciones y actividades de parte de la administración.

Control interno Financiero: El control interno financiero que incluye el control contable puede definirse como el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionan a la custodia de los bienes y la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros

1.3.6. Principios Básicos del Control Interno:

Aguirre (2008), los clasifica de la siguiente manera: Responsabilidad delimitada: La responsabilidad de la realización de cada deber, tiene que ser limitada para cada persona. La calidad de control será ineficiente, si no existe la debida responsabilidad. No se debe realizar transacción alguna, sin la aprobación de una persona

específicamente autorizada para ello. Separación de funciones de carácter incompatible: Las funciones de iniciación, autorización, contabilización de transacciones y custodia de recursos, deben separarse dentro del plan de organización de la entidad. Evitar tener responsabilidad de transacciones completas: Ninguna persona debe tener responsabilidad por una transacción completa. Toda persona puede cometer errores y la probabilidad de descubrirlos aumenta, cuando son varias las personas que realizan una transacción.

Selección de servidores hábiles y capacitados: Se debe seleccionar y capacitar a los empleados hábiles, ya que capacitados produce un trabajo más eficiente y menos gastos.

Aplicación de pruebas de exactitud: Deberán utilizar pruebas de exactitud, con el objeto de garantizar la corrección de la operación de que se trata, así como de la contabilidad subsiguiente.

Rotación de trabajadores: Se deberá establecer una política de rotación a los empleados que manejan y custodian recursos financieros y materiales y deberá exigirse vacaciones anuales para quienes estén en puestos de confianza. Permite descubrir errores y fraudes si se han cometido, tales como cajeros, almaceneros, jefe de compras, etc.

Fianzas de servidores que manejan recursos: Los empleados que manejen recursos materiales y financieros deben de estar afianzados. Instrucciones por escrito: Las instrucciones deberán ser por escrito, en forma de manual de operaciones. Las órdenes verbales pueden olvidarse o mal interpretarse. Uso de cuentas de control: El principio de la cuenta de control deberá utilizarse en todos los casos aplicables. El uso de las cuentas de control sirve como prueba de exactitud entre los saldos de las cuentas ayudando a evaluarlos. Uso de equipo mecánico y/o electrónico con dispositivos de seguridad: El equipo mecánico con dispositivo de prueba interconstruido, deberá utilizarse siempre que sea posible.

Uso de formularios pre numerados: Deberá utilizarse formularios pre numerado, para toda documentación importante, manteniendo controles físicos sobre el uso de tales formularios y copias legibles en orden numérico.

Uso limitado de dinero en efectivo: Se debe evitar el uso del dinero en efectivo, utilizando este solo para compras menores mediante la modalidad de fondo fijo de caja chica. Uso mínimo de cuentas bancarias: Se debe de reducir al mínimo el mantenimiento de varias cuentas bancarias debiendo contarse con una cuenta corriente para operaciones generales y no con varias cuentas con fines específicos. Depósitos intactos e inmediatos: Todo dinero recibido en efectivo o mediante cheques, órdenes de pago, etc.; se deberá depositar intacto en la cuenta bancaria, respectivamente a más tardar dentro de las 24 horas de recibidos.

1.3.7. Clasificación del Control Interno

Aguirre (2008) los clasifica de la siguiente manera:

a) Control Interno Contable: Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable sino también a todo aquellos procedimientos que afectando a la situación financiera o al proceso informativo no son operaciones estrictamente contables o de registro.

b) Control Interno Administrativo: Son los procedimientos existentes en los administrativos Mercado de abastos para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable. (p.89)

1.3.8. Alcances del Sistema de Control Interno.

Según Aguirre (2008) señala que: En todo sistema de control interno se deben definir unos alcances los cuales varían dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Yarasca (2007) puede considerarse como elementos básicos del control interno de los siguientes:

Plan de organización: Comprende básicamente la estructura orgánica donde se establece claramente las líneas de autoridad y responsabilidad de las diferentes áreas y niveles de organización y funciones debidamente aprobados por la alta dirección del Mercado de Abastos. Por tales razones, todo directivo debe comprender que ningún sistema de control puede operar satisfactoriamente, si antes no se ha definido el plan de organización, cuidando siempre que este responda al cumplimiento de los objetivos del Mercado de Abastos.

Niveles de autorización: Toda entidad debe establecer niveles de autorización para la iniciación y aprobación de transacciones. Este elemento del control, también se asocia con los documentos y registros contables, por cuanto estos últimos indican la procedencia de los datos y sus trámites.

Prácticas Sanas: Constituye los diversos requerimientos o medidas tácticas que se llevan a cabo en una UGEL para lograr los objetivos y metas previstas. Las prácticas sanas ayudan a obtener eficiencia, eficacia y transparencia en las actividades del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén, por lo que es, es importante que se formalicen a través de normas y procedimientos internos, mediante directivas o manuales.

Integridad e idoneidad del personal: Es muy importante señalar que uno de los dos elementos básicos en que se apoya un adecuado sistema de control interno, es la calidad humana e idoneidad de sus recursos humanos, ya que sin ello, todo el esfuerzo en diseñar un buen plan de organización y procedimiento serían fértiles, por cuanto del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén no lograría sus objetivos y metas trazadas.

En tal sentido debe reconocerse la importancia que tiene el capital humano, por lo que la gerencia debe establecer una adecuada política laboral, que incluya normas y procedimientos para reclutamiento, selección, control de asistencia, evaluación de desempeño, estímulos, sanciones, capacitaciones, etc. Auditoría Interna: La auditoría interna constituye un elemento de gran apoyo a la alta dirección para evaluar la gestión y control interno en particular, detectando las debilidades para prevenir errores y anomalías mediante sus recomendaciones.

Aguirre (2008) nos menciona que “los elementos donde se tienen que basar los sistemas de controles internos deben ser muy amplios para que pueda cubrir todas las áreas de una organización”. (p.98)

Es por ello que existen tres aspectos a considerar:

Organización Estructural: La organización del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén debe venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad, canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía.

División de departamentos y sus responsabilidades

División de funciones

Factor humano

Políticas y procedimientos contables y operativos: Es necesario que existan un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo contable como el sistema operativo del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén.

En este apartado nos referimos principalmente al proceso informativo contable, en el que se consideran las siguientes pautas:

Equipos para el proceso de transacción

Registros contables y comprobantes

Información

Organización contable y criterios

Controles extras

Supervisión: La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos. Engloba dos funciones a destacar:

Revisar por parte de la persona responsable

Aprobación y autorización de documentación de situaciones para que puedan seguir su ciclo normal dentro del circuito informativo contable.

1.3.9. Estructura del control interno:

La estructura del sistema de control interno la conforman sus componentes, los principios, las normas legales y reglamentos internos del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén. Coadyuva en su solidez una adecuada organización y niveles de autorización bien definidos, así como personal idóneo en áreas claves y el uso de prácticas sanas.

a. Componentes del sistema de control interno

Según Fonseca (2011). Nos dice que “El control interno está integrado en los procesos de la organización y forma de las actividades de planteamiento, ejecución y monitoreo y representa una herramienta útil para la gerencia”. (p.85)

Por lo tanto, no es un sustituto de las acciones que debería adoptar la gerencia en cumplimiento de sus legítimas obligaciones. Los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraude, dentro de niveles de riesgo aceptable. COSO, está conformado por 5 componentes interrelacionados de igual importancia. Cuatro de ellos se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto componente, es decir, el

monitoreo, está diseñado para asegurar que el control interno continua operando con efectividad.

b. Ambiente de Control:

Según Fonseca (2011). Nos dice que

Integridad y valores éticos – estructura orgánica – Asignación de autoridad y responsabilidades – Competencia de los empleados – Filosofía y estilo de operaciones – Política de recursos humanos y procedimientos – Junta de Directores – Comité de Auditoria. Evaluación del Riesgo: Objetivos globales – Objetivos por actividad – identificación y análisis de riesgos – Gestión del cambio – Riesgo de Fraude.

c. Actividades de Control:

Según Fonseca (2011). Nos dice que “Políticas y procedimientos – Indicadores de desempeño – Controles físicos – Segregación de funciones – Procesamiento de información TI. Información y Comunicación: Calidad de Información – Efectividad de las comunicaciones internas y externas”.

Fonseca (2011). Nos dice que “El ambiente de Control: Es el primer componente del COSO y es reconocido como el más importante por ser el tono de la cumbre de la organización”.

La atmosfera interior de los de arriba ejerce gran influencia en la conciencia de control de los de abajo, por lo que representa el ambiente apropiado para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades de control que les han sido confiadas. Para otros el ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos, competencia y otros factores que las personas requieren para cumplir

con sus responsabilidades de control. En consecuencia, el ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos.

1.3.10. Marco conceptual

Calidad de la atención

Colunga, (1995): "Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del atención básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo". Considera que la atención poseen las siguientes características:

Intangibilidad. Significa que la atención no se puede ver, saborear, sentir ni oler antes de comprarlo. Inseparabilidad. Significa que la creación de un atención puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros. Variabilidad. Significa que la calidad de la atención depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan. Carácter perecedero. Significa que las atenciones no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior. Ausencia de propiedad. Los compradores de una atención adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible de la atención, es decir, el consumidor paga por un atención más no por la propiedad.

1.3.11. Dimensiones de la calidad de la atención

Confiabilidad y accesibilidad

Capacidad de ofrecer el atención de manera segura, exacta y consistente, así como, la empresa debe brindar facilidades a los clientes que contacten con ellas y puedan recibir un atención rápido.

Respuesta y seguridad

Se entiende por tal la disposición a atender y dar un atención rápido, por los cuales, los usuarios deben percibir que la atención que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones.

Empatía

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibilidad

Implica que las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

1.4. Formulación del Problema.

¿Qué relación existe entre los sistemas de control y la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén?

1.5 Justificación del Estudio.

Rojas, (2011): “En los últimos años se ha producido un auge importante de normas emitidas por organismos dedicados a la estandarización. Este auge se ha debido, en gran medida, a la integración económica que han vivido las economías a lo largo de las últimas décadas ya que los consumidores son cada vez más exigentes”.

Miranda, (2009): “En función del dinamismo, globalización y competitividad del mercado actual, toda empresa que aspire a permanecer y sobrevivir debe considerar a la calidad como un arma estratégica de vital importancia, por ello gestionar los sistemas de calidad se hace imprescindible para obtener una ventaja competitiva diferenciadora, alcanzar la calidad, cumplir con las exigencias de sus clientes y elevar el índice de satisfacción de los mismos”.

Soledispa, (2007-2008): “En el ámbito Empresarial, debido al desarrollo de las empresas tanto a nivel nacional como local han aumentado las necesidades de los clientes y proveedores, por este motivo la empresa está en la obligación de mejorar la atención que brinda a ellos, por eso es importante saber entender y servir las necesidades y deseos cambiantes de los consumidores, ya que por ellos se sostiene el negocio”.

Este solo hecho puede impulsar la calidad y la competitividad de las empresas para contribuir con el desarrollo económico sostenible del país.

En el aspecto espacial, el trabajo de investigación ha abarcado todas las empresas de la localidad del, Mercado 28 de Julio, Jaén.

En el aspecto temporal, el tiempo que abarca el análisis está comprendido en 05 meses; y se van a observar situaciones ya existentes y los valores a indagar de cada una de las variables se manifiestan en un solo momento y en tiempo real único.

1.6 Hipótesis.

Los sistemas de control se relacionan significativamente con la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

Establecer la relación que existe entre los sistemas de control y la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén.

1.7.2 Objetivos específicos.

Determinar los sistemas de control del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén.

Identificar el nivel de la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén

Evaluar el grado de relación entre los sistemas de control y la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén.

II: MÉTODO

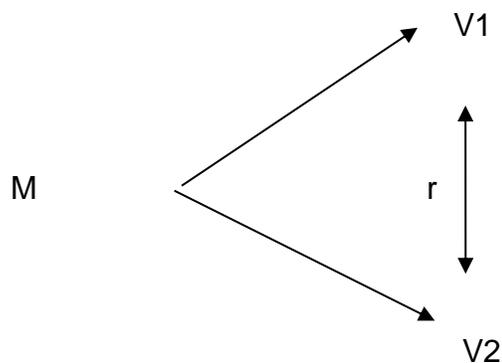
2.1 Diseño de Investigación.

La presente investigación, tomando como base el criterio de Hernández (2000) es de tipo **descriptivo - correlacional**.

La investigación descriptiva pretende especificar las características, las propiedades, los perfiles de grupos personas comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, 2003).

La investigación correlacional, es un tipo de estudio que tiene como finalidad evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. Los estudios cuantitativos correlacionales evalúan el grado de relación entre dos o más variables (Hernández, 2003)

El estudio plantea la aplicación de diseño de una investigación pre experimental descriptiva correlacional, el cual se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra

V1: Sistemas de control

V2: Calidad de atención

R: Relación

2.2. Variables

V1: Sistemas de control

Es un conjunto de dispositivos encargados de administrar, ordenar, dirigir o regular el comportamiento de otro sistema, con el fin de reducir las probabilidades de fallo y obtener los resultados deseados.

V2: Calidad de atención

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o de la atención básica, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

Tabla N° 01:

2.2.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Técnicas/ Instrumentos
Calidad del atención	Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o de la atención básica, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.	Confiabledad y accesibilidad Respuesta y seguridad Empatía Tangibilidad	El Mercado 28 de Julio-Jaén ofrece una atención de manera segura, exacta y consistente. Los usuarios perciben que la atención que reciben carecen de riesgos El Mercado 28 de Julio-Jaén se pone en la situación del cliente La entidad observa buenas instalaciones físicas y organización de los equipos	ALTO MEDIO BAJO	Observación Cuestionario

Sistemas de control	Es un conjunto de dispositivos encargados de administrar, ordenar, dirigir o regular el comportamiento de otro sistema, con el fin de reducir las probabilidades de fallo y obtener los resultados deseados.	Ambiente de Control: Actividades de Control Actividades de Capacitación y promoción	Incentivos Reconocimientos Aumenta la eficiencia Integridad y valores éticos estructura orgánica –Asignación de autoridad y responsabilidades – Competencia de los empleados – Filosofía y estilo de operaciones – Política de recursos humanos y procedimientos – Junta de Directores – Comité de Auditoría. Evaluación del Riesgo: Objetivos globales – Objetivos por actividad – identificación y análisis de riesgos – Gestión del cambio – Riesgo de Fraude.		
----------------------------	--	---	--	--	--

Fuente: Tabla elaborado por el investigador

2.3. Población y Muestra.

2.3.1. Población

La población está conformada por el personal administrativo, mercado 28 de Julio, Jaén tal como se detalla en la tabla 1:

**TABLA 2
POBLACIÓN**

Usuarios	Hombres		Mujeres		Total	
	F	%	F	%	F	%
	22	10	32	6,67	52	16,67

Fuente: Elaborada por el autor

2.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 52 trabajadores el personal administrativo, mercado 28 de Julio. Se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se consideró intencionalmente a toda la población dado que reunían las características para el estudio, por tanto, se consideró trabajar con el total de la población.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se ha utilizado las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica de fichaje

Orientada a recopilar información teórica que ha permitido encaminar científicamente el trabajo de investigación, en cuyo contexto se empleó:

Fichas bibliográficas

En estas fichas se registraron los datos suficientes de los libros consultados.

Fichas textuales

Estas fichas se utilizaron para realizar la transcripción del párrafo de un libro necesario para el óptimo desarrollo de la investigación.

Fichas de comentario

En estas fichas se anotaron ciertos comentarios de la información recopilada y que el investigador los considera necesarios.

Técnicas de campo

Observación

La percepción del objeto de investigación se realizó cumpliendo rasgos de objetividad, validez y confiabilidad con la finalidad de obtener información relevante sobre el desarrollo de los sistemas de control y calidad de atención.

Cuestionario

Instrumento de recopilación de datos a partir de un conjunto de preguntas preparado cuidadosamente sobre los hechos de la investigación para su contestación por la muestra del estudio emprendido.

Test

Instrumento que permitió la comprobación de los objetivos trazados en la investigación y la contrastación de la hipótesis formulada a través del tratamiento de los resultados. Se aplicó el test a la muestra representativa con la finalidad de valorar el nivel de desarrollo de la calidad de atención y sistemas de control.

2.4. Validez y confiabilidad

2.4.1. Validez

El instrumento ha sido validado por tres expertos, lo mismo que cuentan con una solvencia moral, ética y profesional acorde al estudio y conocedores en temas y/o trabajos de investigación científica, los mismos que han emitido un juicio de valor relacionándolo con el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.

2.4.2. Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se determinó a través del Alfa de Cronbach

Estadístico de confiabilidad

Tabla N° 03

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	20

2.5 Métodos de análisis de datos.

La información se organizó en tablas y figuras. Para el efecto del análisis e interpretación de los resultados se hizo uso de la estadística descriptiva utilizando los programas EXCEL y SPSS.

Se aplicaron instrumentos de recolección de información (test). Durante la aplicación del instrumento se recogió valiosa información que se organizó estadísticamente para una mejor interpretación y análisis por parte de la investigadora.

Estadísticas descriptivas

Distribución de frecuencias: Tablas y figuras

Medidas de tendencia central: Media aritmética

Media aritmética: (\bar{X})

Esta medida se utilizó para obtener el puntaje promedio de la muestra de estudio.

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i}{n}$$

Donde:

\bar{X} = Media aritmética
 Σ = Sumatoria
 X_i = Valores individuales de variable n
 = Muestra

Medidas de dispersión: Desviación estándar

Esta medida indicó el grado en que los datos numéricos tienden a extenderse

alrededor del valor promedio:

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Donde :

- S. = Desviación Estándar
- Σ = Sumatoria
- Fi = Frecuencia de las puntuaciones Xi
- Xi = Valor individual de la variable
- \bar{X} = media aritmética
- n = Muestra

Coefficiente de variabilidad (CV)

Esta medida sirvió para determinar la homogeneidad del grupo de estudio

$$CV = \frac{S}{\bar{X}} (100)$$

Donde:

CV: Coeficiente de variabilidad

S : Desviación estándar

\bar{X} : Media aritmética

100%: Valor constante

Análisis paramétrico

Coefficiente de correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = Relación de dependencia que existe entre las dos variables de estudio

$r > 0$ —► Positiva: Directamente proporcional, es decir cuando el valor de una variable aumenta, la otra también aumenta y si el valor disminuye en una en la otra también disminuye

$r < 0$ —► Negativa: Dependencia inversa, es decir si el valor de una variable aumenta, el de la otra disminuye

Tabla N^o 03: **Interpretación clásica del coeficiente de correlación:**

Coeficiente r	Grado de asociación
0,0 ± 0,2	No significativa
± 0,2 ± 0,4	Baja
±0,4 ± 0,7	Significativa
± 0,7 ± 0,9	Bastante significativa
± 0,9 ± 1,0	Muy significativa

El análisis estadístico se elaboró en Excel y SPSS vs. 22 (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales).

2.6. Aspectos éticos

La investigación debe tener valor, es decir, aportar con mejoras al bienestar o al conocimiento de la información de la población, el valor social o científico es un requisito ético porque una investigación valiosa utiliza responsablemente los recursos disponibles y evita la explotación de los probados. No debe exponerse a los seres humanos a riesgos o daños potenciales a menos que se espere un resultado valioso. Al evaluar si un protocolo de investigación científica es ético es necesario ocuparse antes que nada de si tiene un valor social.

La validez científica es un principio ético en sí, ya que una investigación mal diseñada, con resultados poco confiables científicamente, no es ética. La metodología debe ser válida, o sea, debe tener un objetivo científico claro que se pueda probar y los investigadores deben ser personas calificadas y con experiencia para llevar a cabo correctamente esta labor. Sin validez científica el estudio no genera conocimiento, no produce beneficio alguno y no justifica que se arriesgue o se dañe a las personas

Responsabilidad individual del investigador. Cada investigador es responsable individualmente de la práctica investigadora la que participa sea ajustada a la legalidad y a los principios éticos que rigen la investigación científica con sujetos humanos. Cada investigador tiene la responsabilidad de asegurar el bienestar de los sujetos participantes en las actividades de investigación.

RESULTADOS

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación y Análisis de la Información

Los resultados a presentar están basados en los objetivos de investigación y son los siguientes:

- Determinar los sistemas de control del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén.
- Identificar el nivel de la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén
- Determinar el grado de relación entre los sistemas de control y la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén.

Objetivo nº 01:

Determinar los sistemas de control del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén-2018.

A los trabajadores que conforman el grupo de estudio se les aplicó el cuestionario, con el propósito de determinar los sistemas de control, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

Tabla N° 05

SISTEMAS DE CONTROL SEGÚN CATEGORÍAS

Sistema	f	%
Bajo	40	76.92
Medio	12	23.08
Alto	0	0.00
Total	52	23.16

Fuente: Resultados del Cuestionario.

Fecha: Junio 2018

Tabla N° 6:

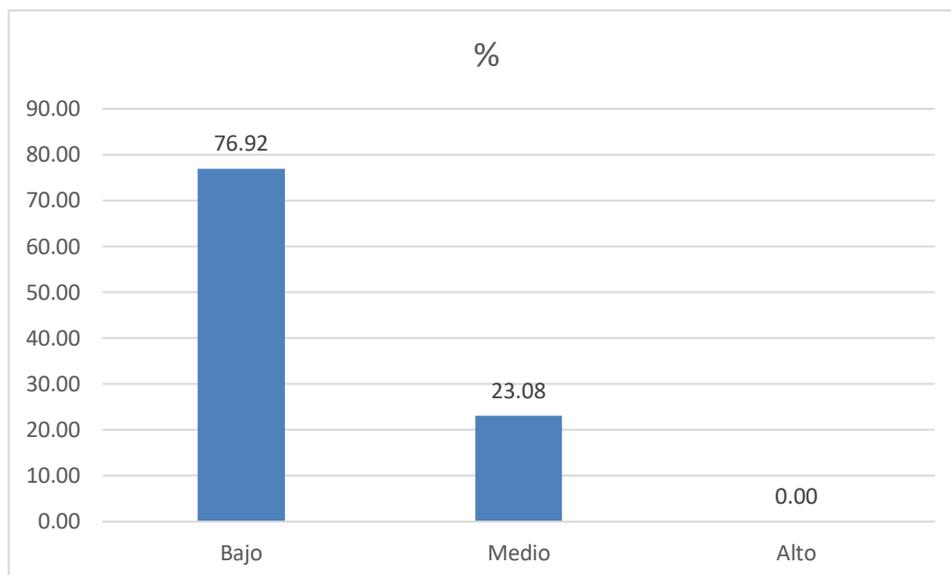
Estadísticos

Media	90.37
Desv. Est.	16.38
CV	18.13%

Fuente: Resultados del Cuestionario.

Fecha: Junio 2018

Figura N° 01 Porcentaje en los sistemas de control



Fuente: Resultados del Cuestionario Fecha:
junio 2018.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar los sistemas de control en los trabajadores, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, no encontramos a nadie que manifieste tener un alto nivel con respecto a los sistemas de control.

En la categoría Medio, encontramos que 12 trabajadores representado por 23,08% que manifiestan haber un medio con respecto a los sistemas de control en lo trabajadores.

En la categoría **Bajo**, encontramos que 40 trabajadores representado por 76,92% que manifiestan que los sistemas de control es bajo en los trabajadores.

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido por las personas en el nivel de sistemas de control, es de 90.36 puntos, lo cual indica que es un calificativo medio bajo con tendencia a ser bajo según escala establecida.

La desviación estándar es de 16.38 puntos, lo que indica que los datos se dispersan esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el nivel de sistemas de control es homogéneo con un coeficiente de variabilidad de 18.13%.

Objetivo N° 02:

Identificar el nivel de la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén

A los trabajadores que conformaron el grupo de estudio se les aplicó un cuestionario, con el propósito de determinar el nivel de Calidad de atención que tienen, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

Tabla N° 06
NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN CATEGORÍAS

Calidad	f	%
Alto	0	0.00
Medio	22	42.31
Bajo	30	57.69
Total	52	100

Fuente: Resultados del Cuestionario.

Fecha: Junio 2018

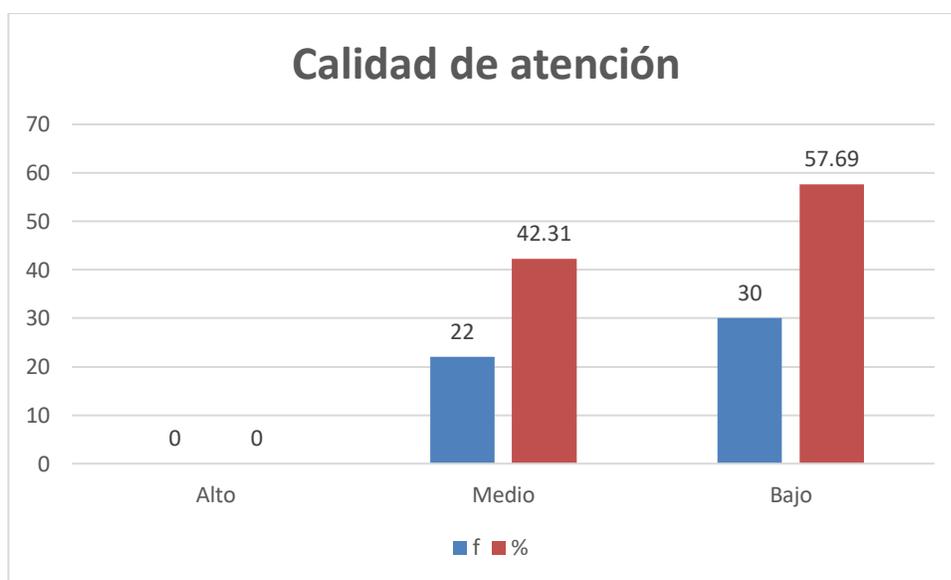
Tabla N°7

Media	43.12
Desv. Est.	8.63
CV	20.01%

Fuente: Resultados del Cuestionario.

Fecha: Junio 2018

Figura N° 02 Porcentaje de Calidad de atención



Fuente : Resultados del cuestionario.

Fecha : Junio 2018

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el nivel calidad de atención, según el cuestionario aplicado a los trabajadores, se determinó lo siguiente:

En la categoría **Alto**, no se encontró ningún trabajador, lo que se manifiesta que nadie tiene un alto nivel de calidad de atención.

En la categoría **Medio**, se encontró al 42,31%, representado por 22 trabajadores que manifiestan tener un regular nivel de calidad de atención.

En la categoría **Bajo** se tiene que el 57,69% representado por 30 trabajadores, manifiestan que tiene un bajo nivel de calidad de atención.

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido por los trabajadores en lo concerniente al nivel de calidad de atención, es de 43,12 puntos, lo cual indica que es un calificativo Bajo según escala establecida.

La desviación estándar es de 8,63 puntos, lo que indica que los datos se dispersan esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el nivel de calidad de atención es homogéneo con un coeficiente de variabilidad del 20,01%.

Objetivo N° 3:

Determinar el grado de relación entre los sistemas de control y la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén.

Correlación entre Sistemas de control y calidad de atención

Correlaciones			
		Sistemas de control	calidad de atención
Sistemas de control	Correlación de Pearson	1	,838**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52

calidad de atención	Correlación de Pearson	,838**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe una correlación positiva moderada (0.838) entre Sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, se reafirma por la significancia en el nivel 0.01. Significa que a un buen Sistema de control del personal administrativo, la calidad de atención aumenta, y a mal Sistema de control del personal administrativo, la calidad de atención disminuye.

DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación, mediante la observación se detectó trabajadores con un insatisfactorio nivel de sistemas de control, esta problemática se evidenció mediante la aplicación de un cuestionario que midió el nivel de sistema de control, cuyo resultado se obtuvo un bajo nivel. De esta manera permitiría tomar nota y atención de esta problemática por parte del personal administrativo para establecer medidas en el problema encontrado.

Asimismo también los trabajadores del grupo evaluado suelen salir bajos en los niveles de calidad de atención por razones que obedecen a factores a la variable anterior que es sistemas de control de personal administrativo. Estos factores presionan al trabajador a adoptar ciertos comportamientos que le hacen a creedor a faltas de empatía con el usuario, esta situación se puede comparar con los antecedentes de estudio vistas en el presente trabajo como la realizada por Max-neef (1998) y Deming, (1989) quienes coinciden en que la calidad de atención tienen el personal administrativo inciden en el desarrollo del inadecuado desempeño en brindar una calidad de atención buena. Liza (2003) en su tesis, “Diseño de un Sistema de Control Interno sobre los ingresos por la prestación de atención de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo” Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003 con el tema cuyas conclusiones

después de aplicar el Sistema de Control diseñado son las siguientes: Al Diseñar un Sistema de Control Interno apropiado a la empresa, fortalecerá su gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución; así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de sus trabajadores y controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos. Al realizar el diagnóstico de la empresa se determina que no cuenta con un eficiente y completo Sistema de Control Interno sobre sus ingresos, lo que ocasiona irregularidades en el manejo de la empresa, distorsionando sus operaciones e incidiendo en la liquidez institucional.

El control de la calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o atención de calidad acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manipular, facturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Para alcanzar esta meta es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos, así como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. Ishikawa (1986) refiere que: Hacemos control de calidad cuando producimos artículos que satisfagan los requisitos de los consumidores. No se trata sólo de cumplir una serie de normas o especificaciones. Esto sencillamente no basta. Los consumidores no siempre estarán satisfechos con un producto que cumpla las normas. Debemos recordar que las exigencias de los consumidores varían de un año a otro. Se debe hacer hincapié en la orientación hacia los consumidores. (p.44)

Según Fonseca (2011). Nos dice que “El control interno está integrado en los procesos de la organización y forma de las actividades de planteamiento, ejecución y monitoreo y representa una herramienta útil para la gerencia”. (p.85)

Por lo tanto, no es un sustituto de las acciones que debería adoptar la gerencia en cumplimiento de sus legítimas obligaciones. Los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres

de errores materiales o fraude, dentro de niveles de riesgo aceptable. COSO, está conformado por 5 componentes interrelacionados de igual importancia. Cuatro de ellos se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto componente, es decir, el monitoreo, está diseñado para asegurar que el control interno continua operando con efectividad.

CONCLUSIONES

Los trabajadores que se les aplicó el cuestionario de sistemas de control de los resultados, permitió identificar que el 23,08% se encontraron en la categoría regular; mientras que el resto de trabajadores se ubicaron en la categoría bajo con un 76,92%, evidenciando que dichas personas tienen un bajo nivel de conocimiento de los sistemas de control.

Los trabajadores que se les aplicó un cuestionario para evaluar el nivel de calidad de atención, los resultados, permitió identificar que el 42,31% se encontraron en la categoría Regular; mientras que el resto de trabajadores se ubicaron en la categoría bueno con un 57,69%, evidenciando que dichos trabajadores tienen un buen nivel de calidad de atención; a pesar de este resultado vemos que cerca del 50% está en el nivel regular, por lo que se considera una situación problemática en el Mercado.

La relación que existe entre el sistema de control y la calidad de atención de los trabajadores es alta y directa, esto indica que al mejorar el nivel de sistemas de control, se incrementa el nivel de calidad de atención de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

Con relación al estudio de, los sistemas de control y la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén, debe tomar medidas correctivas para propiciar un ambiente laboral que agrade al trabajador, mejorar la estructura organizacional, propiciar buenas relaciones sociales y de comunicación entre jefes y subordinados en todos los niveles jerárquicos, gestionar la inclusión de personal destacado al Cuadro de Asignación de Personal a través de procesos de selección, propiciando la meritocracia.

Con relación al estudio de la calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén debe implementar planes que motiven al trabajador, haciéndolo sentir identificado con la empresa, estableciendo un plan de recompensas por el trabajo bien hecho, aprovechar el grado de conocimiento y la experiencia que tienen los trabajadores para cumplir con los objetivos institucionales, aprovechar el orgullo que sienten los empleados de trabajar en la organización.

Al personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén, se sugiere que al mejorar el sistema de control y la calidad de atención, éste influirá significativamente en los sistemas de producción del personal y a la vez, repercutirá en mejorar la calidad de la producción con resultados eficaces y eficientes.

REFERENCIAS

- Aguirre (2008) Bases Teóricas Sistemas de control Interno. España
- Arqueros (2003) Sistema de Control Interno y la productividad de la Empresa Inversiones Luna Rota S.A.C. de la ciudad de Trujillo
- Blanco, (2009) Expectativas financieras y al decisión de inversión. Barcelona
- Colunga. D. (1995). Administración de la calidad. México
- Deming, W.E. (1989). Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis. Madrid.
- Estupiñan (2008) Administración de la Calidad Total, Concepto y Enseñanzas. México.
- Evans, R.J. (2005). Administración y control de la calidad. México. International Thomson Editores
- Fernández (2015): La organización permanece exitosa. México
- Fernández (2016) Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red Bagua -2016
- Fonseca (2011). COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Bolivia
- Guardia y Oyón (s.f) El valor percibido por el cliente y el comportamiento del consumidor como constructos paralelos a las leyes de Gossen
- Hernández, R.M; Medina, A.A & Hernández, G. (2014). Satisfacción Del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano-La Habana.
- Herrera, M. M. (2008). Tesis: Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa. Universidad Veracruzana. México.
- Ishikawa, K. (1986). "¿Qué es control total de la calidad?". Colombia: normal.
- James, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio. España: Prentice Hall.

- Liza (2003) Diseño de un Sistema de Control Interno sobre los ingresos por la prestación de atencions de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo
- Max-neef (1998) Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef. Peru
- Méndez (1990) Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios. La Habana-Cuba
- Marrugo, M. y Pérez, P. (2012). Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero CEMPRENDE. Universidad de Cartagena.
- Méndez, G. J. (2009). Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad Basado en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa Dicomtelsa. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Miranda, V. M. (2009). Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Pointpay International Chile Ltda. Basado en el Estándar Internacional Iso 9001:2000". Valdivia – Chile.
- Moreno, L. M. (2001). Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos. España: Prentice Hall.
- Ñahuirima, (2015) Implementación de la Norma Internacional ISO 9001:2000 para un Sistema de Gestión de Calidad. Instituto Politécnico Nacional. México
- Pineda (2013) La Satisfacción de Atención en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana-2013
- Parasuraman, Zeithaml y Berryman, (1993) "Procesos de Calidad Total para el Mejoramiento Operativo del Departamento Contable De Talleres Nissan - Renault S.A., Manta". Manta – Ecuador.
- Quijano (2004), Concepto, dimensiones y antecedentes de de la confianza en los entornos virtuales. Universidad de Valencia

- Rojas, R. (2011). TESIS: Tesis: "Implementación de la Norma ISO 9001 a la Mano de Obra de la Constructora Las Araucarias". CURICO – CHILE.
- Sabino, C. (2002). El proceso de la investigación científica. México: Limusa.
- Senlle, A. y. (2000). ISO 9000 Las Normas para la Calidad en la práctica, Calidad Total y Normalización. Gestión.
- Ugaz (2012) Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías–Lima 2012
- Yarasca (2007) El atención al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia". España: Deusto.
- Vizcarra (2008) Metodología de la investigación científica. Perú. 3ª edición.
- Weil, (2003) Medición de los Atencions en Chile aplicando el Modelo SERVQUAL–2003.

ANEXOS

ANEXO 1
ENCUESTA DE CALIDAD DEL ATENCIÓN

Apellidos y nombres:

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de la de la calidad del atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén, que conforman el grupo de estudio. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

SIEMPRE: (2)
A VECES: (1)
NUNCA: (0)

1. El personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén ofrece facilidades a sus clientes

 Siempre
 A veces
 Nunca

2. El atención que ofrece el personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén es seguro, exacto y consistente

 Siempre
 A veces
 Nunca

3. El personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén ofrece un atención confiable y accesible

 Siempre
 A veces
 Nunca

4. Se observa disposición a atender y dar un atención rápido

 Siempre
 A veces
 Nunca

5. Los usuarios perciben que la atención que ofrece el personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén carecen de riesgos
- Siempre
 A veces
 Nunca
6. Los peligros y dudas sobre la bondad de las prestaciones que ofrece el personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén pasan desapercibidas
- Siempre
 A veces
 Nunca
7. El personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén se predispone en la situación del cliente
- Siempre
 A veces
 Nunca
8. El usuario necesita que la entidad prestadora de atención sepa cómo se siente
- Siempre
 A veces
 Nunca
9. Las instalaciones físicas del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén se observan limpios y en buen estado
- Siempre
 A veces
 Nunca
10. Los empleados se muestran atentos y bien presentados
- Siempre
 A veces
 Nunca
11. Al acudir a al mercado 28 de Julio sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con la atención recibidos
- Siempre
 A veces

Nunca

12. El mercado se preocupa por las necesidades de sus clientes

Siempre

A veces

Nunca

13. Percibe personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén como una entidad innovadora y con visión de futuro

Siempre

A veces

Nunca

14. El atención que ofrece el personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén se adapta a sus necesidades como usuario

Siempre

A veces

Nunca

15. El personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas

Siempre

A veces

Nunca

16. El personal que labora en el personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén posee los conocimientos de la atención prestados

Siempre

A veces

Nunca

17. Las tasas y tarifas de la entidad le resultan atractivas

Siempre

A veces

Nunca

18. Tiene problemas o inconvenientes con la atención prestados por el personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén.

Siempre

-) A veces
-) Nunca

19. Los atención que ofrece el personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén ofrecen mejoras

-) Siempre
-) A veces
-) Nunca

20. El personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén le ofrece el atención que espera

-) Siempre
-) A veces
-) Nunca

ENCUESTA DE SISTEMAS DE CONTROL

Apellidos y nombres:

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de conocimiento de los sistemas de control del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén, que conforman el grupo de estudio. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

SIEMPRE: (2)
A VECES: (1)
NUNCA: (0)

1. ¿Tiene conocimiento el, Mercado 28 de Julio, Jaén, cuenta con un Órgano de Control Institucional?
 Siempre
 A veces
 Nunca

2. ¿Conoce al Jefe del Órgano de Control Institucional del, Mercado 28 de Julio, Jaén?
 Siempre
 A veces
 Nunca

3. ¿Conoces al personal que trabaja en el Órgano de Control Institucional del, Mercado 28 de Julio, Jaén?
 Siempre
 A veces
 Nunca

4. ¿Conoce al personal que trabaja en el Órgano de Control Institucional del, Mercado 28 de Julio, Jaén?
- () Siempre
 - () A veces
 - () Nunca
5. ¿Tiene conocimiento de la labor que realiza el Órgano de Control Institucional del, Mercado 28 de Julio, Jaén?
- () Siempre
 - () A veces
 - () Nunca
6. ¿Crees que las autoridades, funcionarios y servidores del, Mercado 28 de Julio, Jaén, consideran y respetan el trabajo que realiza el Órgano de Control Institucional de la entidad?
- () Siempre
 - () A veces
 - () Nunca
7. ¿Sabes si las autoridades de las instituciones representativas y población de Jaén, tienen confianza en el trabajo que realiza el Órgano de Control Institucional de los trabajadores del, Mercado 28 de Julio, Jaén?
- () Siempre
 - () A veces
 - () Nunca
8. ¿Crees que la labor que realiza el Órgano de Control Institucional del, Mercado 28 de Julio, Jaén, es preventiva y evita la corrupción en dicha entidad?
- () Siempre
 - () A veces
 - () Nunca

9. ¿Crees que el Órgano de Control Institucional del, ¿Mercado 28 de Julio, Jaén, realiza sus funciones con eficacia y eficiencia?

() Siempre

() A veces

() Nunca

10. ¿Qué cambios cree usted necesita el Órgano de Control Institucional del, ¿Mercado 28 de Julio, Jaén para ser eficaz y eficiente?

() Siempre

() A veces

() Nunca

Gracias

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA

1. Denominación

Cuestionario para medir el nivel de Sistemas de control y calidad de atención

Autor

Br: Guerrero Requejo Paulo Homero

2. Objetivo

Valorar el nivel de nivel de Sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén

Usuarios

Se obtuvo información del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén

3. Características y modo de aplicación.

1º El presente instrumento (Cuestionario) está estructurado en base a 30 ítems, distribuidos entre las dimensiones de Sistemas de control y calidad de atención 2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada integrante de la muestra representativa, bajo responsabilidad del investigador, se procuró recoger información objetiva.

3º Su aplicación tuvo como duración de 60 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lápiz y un borrador.

4. Baremo de dimensiones y variable general

VARIABLE 1

DIMENSIONES		D1	D2	D3	VARIABLE 1
NUMERO DE ITEMS		3	3	4	10
MINIMO		0	0	0	0
MÁXIMO		6	6	8	20
RANGO		6	6	8	20
CATEGORIAS		3	3	3	3
AMPLITUD		2	2	3	7
LIMITE SUPERIOR	Bajo	2	2	2	6
	Medio	4	4	5	13
	Alto	6	6	8	20

VARIABLE 2

DIMENSIONES		D1	D2	D3	D4	VARIABLE 2
NUMERO DE ITEMS		5	5	5	5	20
MINIMO		0	0	0	0	0
MÁXIMO		20	20	20	20	80
RANGO		20	20	20	20	80
CATEGORIAS		3	3	3	3	3
AMPLITUD		7	7	7	7	27
LIMITE SUPERIOR	Bajo	6	6	6	6	26
	Medio	13	13	13	13	53

<u>Alto</u>	20	20	20	20	80
-------------	----	----	----	----	----

ANEXO 3
JUICIO DE EXPERTOS

I.DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: ALARCON DIAZ ORLANDO
- 1.2. Grado académico: Doctor
- 1.3. Documento de identidad: 16427321
- 1.4. Centro de labores:
 - Universidad Cesar Vallejo
 - Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario
- 1.6. Título de la Investigación: **Sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén**
- 1.7. Autor del instrumento: **Br. Guerrero Requejo Paulo Homero**

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MB : Muy Bueno (4)
- B : Bueno (3)
- R : Regular (2)
- D : Deficiente (1)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	Índices			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

III.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado



Dr. ORLANDO ALARCON DIAZ

DNI 16427321

JUICIO DE EXPERTOS

II. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: LUIS MONTENEGRO CAMACHO

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Documento de identidad: 16672474

1.4. Centro de labores:

Universidad Cesar Vallejo
Universidad Señor se Sipàn
I.S.P.P. Sagrado Corazón de Jesús

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

1.6. Título de la Investigación: **Sistemas de control y calidad de atención
del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén**

1.7. Autor del instrumento: **Br. Guerrero Requejo Paulo Homero**

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	Índices			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

III.OPINIÒN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como esta elaborado



Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

DNI:16672474



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE
POST GRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Daysi Soledad Alarcón Díaz, Asesora del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisora de la tesis del estudiante, Br: Guerrero Requejo Paulo Homero, titulada: Sistemas de control y calidad de atención del personal administrativo, Mercado 28 de Julio, Jaén, constato que la misma tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 4 de Agosto de 2018

.....
Dr. Daysi Soledad Alarcón Díaz

DNI:41073751

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

Yo Paulo Homero Guerrero Requejo, identificado con DNI N° 27714859, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Sistemas de Control y Calidad de Atención del Personal Administrativo, Mercado 28 de Julio-Jaén"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



FIRMA

DNI: 27714859

FECHA: 05 de Enero del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

GUERRERO REQUEJO

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	190.25.234.130:8080 Fuente de Internet	2%
2	www.istebp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	biblioteca.ucm.es Fuente de Internet	1%
4	www.scielo.cl Fuente de Internet	1%
5	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1%
6	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
7	www.taringa.net Fuente de Internet	1%
8	www.uv.mx Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GUERRERO REQUEJO PAULO HOMERO

INFORME TÍTULADO:

**SISTEMAS DE CONTROL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, MERCADO 28
DE JULIO, JAEN**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2018

NOTA O MENCIÓN: **APROBADO POR UNANIMIDAD**



[Handwritten signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN