



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Control Administrativo Para Mejorar El Servicio Al Cliente En La
Subgerencia De Administración De Mercados De La Municipalidad De JLO

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Aida Catherine Teque Curo (ORCID 0000-0001-6413-6773)
Isela Roxana Campos Nuñez (ORCID 0000-0001-5355-681x)

ASESORA:

Mg. Sonia Magali Nuñez Puse (ORCID 0000-0001-9648-8108)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizacional

Chiclayo – Perú

2019

DEDICATORIA

Este Proyecto de investigación está dedicado a:

A Dios, ya que gracias a Él es posible lograr nuestro objetivo, que, con su infinita misericordia, le ha brindado la sabiduría necesaria para lograr alcanzar nuestra meta propuesta.

A Nuestros padres, por apoyarnos y brindarnos sus sinceros consejos que nos motivó para seguir continuando y sobre todo perseverando.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por hacer posible el cumplimiento de nuestras metas, por darnos salud y sabiduría para culminar con nuestra carrera profesional.

Agradecemos infinitamente a nuestros docentes por brindarnos su incondicional apoyo durante nuestra preparación académica.

Y Aquellas personas que participaron de manera directa, brindándonos información para la realización de nuestro proyecto.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo,.....*Tegua Curo Aida Cathurine*.....
estudiante de la Escuela Profesional de.....*Administración*..... de la
Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°*75965813* con el trabajo
de investigación titulada, "*Control Administrativo para Mejorar*
el Servicio al Cliente en la Subgerencia de Administración
de Mercados de la Municipalidad de JLO".....

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo*03*.....de.....*diciembre*.....,20*19*

Nombres y apellidos
DNI
Firma

Aida Cathurine Tegua Curo
75965813
Aida Curo

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Campos Nuñez Isela Roxana
estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 72167173, con el trabajo
de investigación titulada, "Control Administrativo para mejorar el
servicio al cliente en la Subgerencia de Administración
de Mercados de la Municipalidad de ILO"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 03 de diciembre, 2019

Nombres y apellidos Isela Roxana Campos Nuñez
DNI 72167173
Firma 

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	15
2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Población y Muestra.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5. Procedimiento.....	23
2.6. Métodos De Análisis De Datos.....	24
2.7. Aspectos Éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	53
VII. PROPUESTA.....	54
PROPUESTA - APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	68
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS.....	90
RESOLUCIÓN.....	90
CARTA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	91
INSTRUMENTOS.....	92
FICHAS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....	97
CONFIABILIDAD- ALFA DE CROMBACH.....	103
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	104
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	105
RECURSOS.....	106
FINANCIAMIENTO.....	107
ENTREGA DE INFORME DE LA PROPUESTA AL ENCARGADO DE LA ADMINISTRACIÓN DE MOSHOQUEQUE.....	108
ABSTRACT SELLADO POR ESCUELA DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN.....	109
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	110
REPORTE DE TURNITIN- GRADO DE ORIGINALIDAD.....	111
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	112
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01 : Cuadro de Operacionalización De Variable Independiente.....	18
Tabla N° 02 : Cuadro de Operacionalización De Variable Dependiente	19
Tabla N° 03 : Validación de Expertos.....	22
Tabla N° 04 : Nivel de Confiabilidad Alfa de Cronbach	23
Tabla N° 05 : Dimensión: Comunicación del Pre test.....	26
Tabla N° 06 : Dimensión: Trabajo En Equipo del Pre test	27
Tabla N° 07 : Dimensión: Ambiente laboral del Pre test	28
Tabla N° 08 : Dimensión Manejo De Actitud del Pre test	29
Tabla N° 09 : Dimensión: Comunicación del Post test.....	36
Tabla N° 10 : Dimensión: Trabajo en Equipo del Post test.....	37
Tabla N° 11 : Dimensión: Ambiente Laboral del Post test	38
Tabla N° 12 : Dimensión: Manejo de Actitud del Post test	39
Tabla N° 13: Nivel De La Dimensión Comunicación del Pre test y Post test.....	41
Tabla N° 14 : Nivel de la Dimensión Trabajo en Equipo Del Pre test y Post test	42
Tabla N° 15 : Nivel de la dimensión Ambiente Laboral Del Pre test y Post test.....	43
Tabla N° 16 : Nivel De La Dimensión Manejo De Actitud Del Pre Test Y Post Test.....	45
Tabla N° 17 : Contrastación De Hipótesis	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 : Nivel De La Dimensión Comunicación Del Pre test y Post test	41
Figura N° 02 : Nivel de Trabajo en Equipo Del Pre test y Post test.....	42
Figura N° 03 : Nivel De Dimensión Ambiente Laboral Del Pre Test Y Post Test	44
Figura N° 04 : Nivel de Dimensión Manejo de Actitud Del Pre test y Post test.....	45

RESUMEN

La presente investigación denominada “Control Administrativo Para Mejorar El Servicio Al Cliente En La Subgerencia De Administración De Mercados De La Municipalidad De José Leonado Ortiz”, tuvo como objetivo general determinar como el control administrativo mejora el servicio al cliente en la sub gerencia de administración de mercados de la Municipalidad de JLO. Se utilizaron teorías relacionadas a nuestro tema para cada variable en base a dimensiones de la variable dependiente como es la comunicación, trabajo en equipo, ambiente laboral y manejo de actitud. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño pre experimental, la población estuvo conformada por 80 trabajadores de la subgerencia, utilizando una muestra por conveniencia de 20 trabajadores, el instrumento utilizado fue el cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados evidencian que el servicio al cliente no era ni eficiente ni deficiente, por lo que se aplicaron estrategias que mejoren el control administrativo, del mismo modo se evaluó el servicio al cliente en la subgerencia de la administración de mercados de la municipalidad y luego se comparó los resultados obtenidos del pre test y post test, lo cual se observa que hubieron cambios significativos y favorables que benefician a la sub gerencia y el desarrollo de la municipalidad. Finalmente se concluye que las estrategias de control administrativo si mejoraron el servicio del cliente en La Subgerencia De Administración De Mercados De La Municipalidad de JLO.

Palabras claves: servicio al cliente, colaboradores, eficiencia y control administrativo

ABSTRACT

The general objective of this research, entitled “Control administrativo para mejorar el servicio al cliente en la subgerencia de administración de mercados de la municipalidad de José Leonado Ortiz”, was to determine how Administrative Supervision improved Customer Service in the Market Management Sub-Office of the municipality of JLO. Theories related to the subject were used for each variable based on dimensions—such as Communication, Teamwork, Work Environment and Attitude management—of the dependent variable. The research had a quantitative approach, of applied type with a pre-experimental design. The population consisted of 80 employees of the Sub-office, having a convenience sample of 20. The instrument used were the questionnaire and the interview guide. The results showed that the Customer Service was neither efficient nor deficient. Therefore, strategies were applied to improve Administrative Supervision. Then, the Customer Service of the Market Management Sub-Office was evaluated and the results obtained from the pre-test and post-test were compared. This showed that there were significant and favorable changes that benefit the Sub-office and the development of the municipality. Finally, it was concluded that the Administrative Supervision strategies improved Customer Service in the Market Management Sub-Office of the municipality of JLO.

Keywords: customer service, employees, efficiency and administrative supervision.

I. INTRODUCCIÓN

En la mayoría de empresas de prestación de servicios, entre ellas las municipales donde se realizan cualquier tipo de trámites, se debe tomar en cuenta lo cambios radicales, ya que los usuarios son cada vez más exigentes, es por ello que deben de enfocarse en la satisfacción del cliente.

Hoy en día las organizaciones sobre todo públicas carecen de una buena gestión administrativa, lo cual genera problemas de manera interna, por ende es un gran obstáculo que afecta no sólo a la empresa, sino también a los clientes internos en cuanto los tramites que se puedan realizar, afectando de manera eficiente y eficaz el tiempo adecuado para satisfacer sus necesidades; por lo general esta situación dificulta el control administrativo que ocasiona un mal servicio al usuario y se encuentre insatisfecho.

Rocha. (2018, p.1). Menciona que, al no existir un proceso de control para ofrecer el servicio a clientes dentro de una organización, repercute de manera que la satisfacción de estos disminuye, lo cual se produce menor retención para la organización. Por ello, es importante identificar las necesidades del cliente por parte del personal y así establecer procesos que aseguren el cumplimiento de estándares de calidad.

Por consiguiente, este artículo mencionado recalca el problema que infiere en las organizaciones, siendo este un factor que dificulta ofrecer buen servicio al cliente, por ende, genera no satisfacer sus necesidades, lo cual implica que siga disminuyendo la productividad de la empresa, todo ello se genera debido a que de estas organizaciones no cuentan con un proceso de control administrativo, para evitar clientes insatisfechos.

Sage Journals. (2016, p.7). "En su artículo titulado Efectos del control administrativo sobre la eficiencia, indica que el estudio de control administrativo propone alternativas para tener una coordinación administrativa superior; Los resultados obtenidos de este estudio muestran evidencia de que un sistema coordinado administrativamente es de hecho superior, especialmente con respecto a la racionalización de actividades y decisiones dentro del sistema."

Según el artículo un control administrativo es necesario porque permitirá corregir errores y asegurar que los diferentes procesos se desarrollen de manera correcta, así como también las decisiones que se tomen tenga una gran relación con lo que se ha planificado.

Falah y Mazen (2017, p.2). *Journal of Marketing Studies*, declara que el papel desempeñado por el cliente interno es de gran responsabilidad y de gran importancia porque el servicio prestado al cliente dependerá de él. Cliente externo y buscará su satisfacción. Para ellos es necesario para mejorar las habilidades de los empleados para mejorar las relaciones y buscar satisfacer sus necesidades.

Por lo tanto, las organizaciones deben preocuparse por la satisfacción de sus trabajadores y en mejorar sus habilidades para que puedan efectuar los objetivos de la organización de manera exitosa y en el tiempo que la empresa los planificó, la satisfacción de los clientes internos también influye en servicio que se brinda por ende siempre se debe de retroalimentar a los trabajadores para corregir y mejorar errores.

A nivel nacional, según el (Diario gestión, 2015, p.1). En la entrevista titulada, Deficiencia en la Gestión de Gobiernos Municipales, indica que hay Ausencia En El Órgano De Control, y una deficiencia y débil capacidad de gestión administrativa en municipalidades, debido a la carencia de un adecuado control por parte del ejecutivo, evidenciándose en la falta de organización, planeación estratégica y en la demora del cumplimiento de objetivos.

Es decir, en la mayoría de gobiernos hay una carencia visible, como la falta de un área de control, lo cual perjudica la gestión de los gobiernos, reduciendo la capacidad de gestionar eficazmente y por lo tanto este problema afecta a la productividad de las organizaciones y sobre todo a los clientes, lo cual es necesario según la noticia mejorar la situación por medio de propuestas.

Según el Diario Gestión. (2018, p.1). Menciona que: El proceso de atención al cliente es parte importante para que el usuario regrese a efectuar o utilizar un servicio. Es por ello que se realizó una encuesta para conocer cuáles serían las reacciones de los clientes. El 67 por ciento de encuestados indicó que no volvería si tiene una mala experiencia en el servicio que brindan, presumiendo lealtad y por prestar un servicio mediocre, mientras tanto un 60% prefiere pide el libro de reclamaciones.

Por lo tanto, en dicha noticia, se afirma que el gran porcentaje de personas o clientes de una empresa al no brindarles un buen servicio, no regresarían a adquirir el servicio debido al mal servicio, lo cual la atención es lo primordial según afirma este diario, debido a que la principal razón es que no brindan una buena atención, pues otorgan al cliente una mala experiencia, por lo que creen realizar una buena gestión en las organizaciones.

A nivel Local o regional, Según (Semanario Expresión, 2018, p.1). Indica que actuando en el marco de la Ley, el Comité de Control Institucional del Gobierno Regional de Lambayeque (GRL) dispuso el inicio de sus actividades acordando implementar un equipo técnico de apoyo a su gestión a fin de alcanzar resultados, según lo reglamentado por la ley de control interno, todas las entidades de carácter público están obligadas a introducir un sistema de control administrativo dentro de la institución, el mismo que deberá disponer de una buena planificación, ejecución, evaluación y corrección del proceso de implementación, y lograr lo propuesto .

Por lo tanto, tener un adecuado control permite tener conocimiento sobre las programaciones de trabajo de los colaboradores y cuáles son sus funciones a realizar, eso permitirá que haya mayor eficiencia en el momento de realizar sus actividades y por ende brindar una buena información y atención al usuario.

Cabanillas. (2018, p.21). En su artículo indica que los trabajadores de la municipalidad de Sorochocho –Cajamarca, no se encuentra capacitado en temas como servicio al cliente, trabajo en equipo, relaciones humanas; y no cuentan con una guía de apoyo y motivación al cliente interno, para que este de un buen servicio al usuario, es decir el personal se encuentra desmotivado y no cumplen con sus funciones como debe de ser.

Por lo tanto, el cliente interno de la municipalidad debe brindar un buen servicio y para ello debe estar capacitado, como es el caso de esta municipalidad de Sorochocho que su personal no cuentan con conocimientos acerca del servicio que tiene que otorgar al usuario, debido a que no se fomenta el trabajo en equipo no hay motivación laboral , lo cual se pierde la concentración de lo que se tiene que realizar, por ende esto es un problema que perjudica a las entidades al no cumplir con los objetivos planteados del municipio, ya que los clientes internos se encuentran desmotivados para realizar sus funciones.

En la subgerencia de administración de mercados se observa una serie de problemas, entre ellos la deficiencia en la optimización de los recursos, impidiendo una eficaz atención; por consiguiente la sub gerencia administrativa no mantiene un control en las actividades a realizar, por cada colaborador impidiendo realizar trámites, documentación que requiera el cliente de manera eficiente, la carencia de capacitaciones que posibiliten la mejora en el control Administrativo; la ausencia de estrategias y falta de compromiso, la poca comunicación para resolver dificultades en la subgerencia de administración de mercados impide el desarrollo de actividades del personal haciendo deficiente la atención al usuario. El mal servicio del cliente interno que se produce en esta área está perjudicando la atención

a los clientes externos ya que el personal no se encuentra capacitados con respecto a la información que se requiere para mantener un control administrativo, lo cual corre el riesgo de que clientes internos estén insatisfechos.

Asimismo, la gran problemática que radica también es la actitud que tienen, pues los trabajadores no muestran una buena conducta laboral, ya que el ambiente laboral no es el adecuado, puesto que no manifiestan buena interacción entre ellos, no cooperan entre compañeros, por lo tanto no hay trabajo en equipo, los trabajadores no tienen confianza con el jefe para opinar ante una situación o problema que se presente, pues no dan solución a los problemas ya que no hay comunicación, porque se sienten desmotivados por parte del jefe de área, lo cual se refleja en la falta de liderazgo, que incentive a los trabajadores a laborar con entusiasmo y compromiso, ya que no tienen objetivos propuestos como es el de una misión y visión propia para el área de la sub gerencia, ayudando a facilitar el trabajo del personal y por ende poder brindar un buen servicio al usuario.

En los antecedentes, a lo largo las entidades públicas o privadas, tienen como propósito alcanzar un objetivo en común, utilizando diversas estrategias y de los recursos que se posean. Es por ello que se debe tener en cuenta el control administrativo y el buen servicio que se le ofrece al cliente, son de gran importancia para que se pueda cumplir con lo planificado, lo cual fortalecerá a toda la organización.

En el ámbito internacional que fundamenta nuestra investigación citamos a Fitim. (2015, p.15). En su investigación "Control externo de la administración, con una visión general especial en la República de Kosovo", el ejercicio de control tiene como objetivo la armonización de las leyes y la actividad administrativa en general, con la mayor fuerza legal para alentar a las personas físicas y jurídicas a realizar el derecho obligación final; concluyendo que el control del trabajo de la administración es un mecanismo que garantiza la legalidad de las acciones administrativas.

Según lo mencionado por el autor el control administrativo es un mecanismo de vital importancia porque permitirá anticipar problemas y actuar en caso se presenten, así mismo ayudará a que los objetivos propuestos por una organización sean cumplidos de manera exitosa y garantizando legalidad de las acciones administrativas.

Chang. (2014, p.11-13). En su investigación titulada: "Atención Al Cliente En Los Servicios De La Municipalidad De Malacatán", del país Guatemala, Su propósito es conocer la eficacia de atención al cliente, al prestar servicios dentro la entidad. Concluyendo que la municipalidad, no cuenta con una adecuada infraestructura, y ambiente de trabajo adecuado

impide que la institución preste un mal servicio y con ello incrementa el agrado de los usuarios y se forja una buena imagen institucional y sobre todo mejorar la satisfacción del personal al cumplir con sus funciones. Del mismo modo preocuparse por el rendimiento de sus trabajadores y por su motivación.

Es decir, la infraestructura en una organización, ya que un adecuado ambiente logrará que los clientes se sientan seguros e importantes y con ello brindar un mejor servicio prestados a los usuarios, por lo tanto, realizar estrategias con respecto al rendimiento que tiene el personal, es esencial para alinear un buen ambiente laboral, lo cual permitirá mejorar el servicio de clientes por parte del personal de la organización, ya que se verá reflejado en la actitud o conducta de este; y por lo tanto satisfacer sus necesidades del usuario para cualquier municipio que requiera de un servicio.

Khadka y Maharjan. (2017, p.18). Denominada: "Satisfacción del cliente y lealtad del cliente ". El objetivo de esta investigación es estudiar el concepto de satisfacción del cliente, lealtad del cliente. Llegó a la conclusión de que el nivel actual de servicio de Trivsel se puede marcar como positivo y los clientes están muy satisfechos con el servicio porque se resalta el trabajo en equipo, forjando el liderazgo del jefe con sus trabajadores y prevalece su buena relación.

Por lo tanto, la motivación y satisfacción de los colaboradores es importante porque de ello dependerá que los mismos presten un adecuado servicio a los clientes, es por ello que las empresas deben preocuparse por cómo se sienten sus trabajadores cual es el clima laboral en el que trabajan y si hay trabajo en equipo, para que de esa manera el servicio brindado a los clientes sea eficiente y se logre una lealtad por parte de ellos.

A nivel nacional, Torres. (2016, p.13). "Incidencia Del Control Administrativo Como Labor De Veeduría Pública En La Gestión Municipal", realizada en Juliaca-Perú, su tipo de investigación es cuantitativa; su propósito fue determinar los sucesos que tiene el control administrativo como trabajo de veeduría pública en la gestión municipal. En conclusión, se comprobó que al encontrarse con continuos cambios se debe considerar la evaluación de riesgos que logra la eficiencia y eficacia en una municipalidad, que hacen referencia también a lo importante que es el trabajo en equipo; permitiendo adoptar acciones preventivas que se plasman al brindar información adecuada y necesaria al personal que desconoce del tema,

también se identificó que no siempre evaluando los conflictos ayudará a favorecer y realizar una gestión eficiente.

Pues, tener un control de los procesos administrativos es importante porque permite evaluar riesgos y también prevenirlos para de esa manera contribuir en el desarrollo de una gestión eficiente, toda organización pública como privada deben de contar con un trabajo en equipo, colaboradores con capacidad de decisión y se forje resultados con mayor eficiencia de manera estricta en lo administrativo, para que de esa manera se logren los objetivos deseados de manera eficaz. Asimismo, ello implica realizar una buena gestión en el municipio.

Según Hunoc y Acevedo. (2018, p.10). “El Control Previo Y La Gestión Administrativa Del Hospital Regional De Huancavelica”, realizada en Perú-Huancavelica, tiene por objetivo comprobar la relación entre dichas variables. En conclusión, se comprobó la concordancia entre la gestión de planificación con el control previo en la oficina de economía del hospital, lo que quiere decir que las actividades no están adecuadamente planificadas, solo se convierte en un proceso ininterrumpido, asimismo debe contar con una misión y visión establecida para que los colaboradores tengan conocimiento y muestren compromiso en sus actividades.

Por lo tanto, cuando las actividades a desarrollar en una entidad no están bien establecidas provoca deficiencia al momento de desarrollar las actividades de cada colaborador y por lo tanto se reflejará en un ineficiente desarrollo de las empresas, es por ello que contar con un control es importante para cada organización porque permitirá organizar las actividades de manera correcta y supervisarlas.

Liza y Siancas. (2016, p.13-15). “Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente en La Entidad Regional de Trujillo”, su finalidad es determinar el efecto que genera prestar un buen servicio, y la manera cómo repercute en la satisfacción del cliente de dicha entidad. Concluyendo que se determinó que la calidad de servicio tiene como consecuencia un efecto positivo en la satisfacción del cliente, y por ello es importante contar con colaboradores comprometidos con sus labores, trabajando en equipo y con ganas de aprender, ampliar sus conocimientos y así crecer profesionalmente.

Es decir, ese importante cumplir con las expectativas cumplir con las expectativas del cliente brindando un adecuado servicio conforme a sus necesidades, pero eso será posible si se cuenta con el colaborador idóneo y comprometido, que sepa trabajar en equipo para de esa manera obtener buenos resultados, lo cual, es importante para las organizaciones porque eso permitirá obtener una ventaja con respecto a las demás organizaciones, es por ello que se debe de trabajar en satisfacer sus necesidades de manera correcta hacia los

clientes. Por lo tanto, las organizaciones deben tomar en cuenta que el buen servicio que se pueda brindar a los clientes depende de la actitud y compromiso de sus colaboradores.

En la investigación local, según Reyes. (2014, p.13). “Plan De Estrategias para Mejorar la Gestión Del Proceso Y Control Administrativo- Perú”, realizada en Pimentel. Metodología aplicada; su objetivo es proponer estrategias empresariales que ayuden a cambiar favorablemente la gestión del proceso administrativo para mejorar el control. Concluyendo que se determinó el diagnóstico del estado actual de la gestión administrativa de la entidad, que por ende esas estrategias ayudaron a los colaboradores a promover el compromiso laboral en sus actividades que a menudo fue cambiando para desarrollar trabajadores comprometidos a cumplir con los objetivos de la organización resaltando un eficiente control administrativo.

Por lo tanto, esta tesis, se da a conocer en su resultado la defectuosa situación en la que se encuentra el proceso administrativo, donde resalta el control administrativo, en lo que respecta trabajar, realizar estrategias y sobre todo estar comprometidos en cumplir sus funciones, para así culminar con dicha deficiencia que impide tener una buena gestión en cuanto a lo administrativo, para el beneficio de la compañía y los clientes.

Mego. (2011, p.13). En su investigación: “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad Para La Mejora Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Chiclayo-Lambayeque”, tuvo como finalidad presentar propuestas para mejorar la atención en la municipalidad. Investigación es tipo aplicada. Se concluyó que un 57.8% de los usuarios tienen la percepción de calificar; quienes indican insatisfacción en la calidad del servicio prestado, porque no cumplió sus expectativas de recibir una buena atención. También que el servicio deficiente del municipio es debido a una inadecuada infraestructura, en donde se encuentra desactualizada la organización y funciones del personal.

Esta investigación resalta la importancia que tienen mejorar el servicio de calidad hacia los clientes, lo cual es importante para mantener una buena gestión, en donde el objetivo primordial fue proponer un sistema que ayude a percibir el tipo de servicio que les otorga la municipalidad de Lambayeque; por ello esta investigación concluye que el mayor porcentaje de los usuarios en la evaluación realizada se confirma la deficiente calidad de servicio que están recibiendo, lo cual refleja un mal funcionamiento en esta área, por lo que

se debe tomar en cuenta ya que es un factor clave para cumplir con las expectativas de la organización.

Perales. (2018, p.11). Su investigación titulada: “Modelo De Procedimientos De Control En El Área Del Personal De La Municipalidad Distrital De La Victoria”, Su objetivo fue diseñar un modelo de control de procedimientos para el desarrollo del área del personal de la municipalidad de la Victoria. Se concluyó entonces la necesidad de proponer cambios, surgiendo la propuesta presente con un diseño de procedimientos de control que tiene a mejorar el desempeño profesional y con ello la satisfacción de estar a gusto en el puesto de trabajo correspondiente, cumplir con sus funciones, agilizándose y desarrolladas en el marco. Llegando a determinar deficiencias en el trabajo a nivel del área indicada en apariencia todo es conforme, aunque con ciertos reclamos tanto a nivel externo como interno. Sin embargo, la observación y cierto cuestionario aplicado permitieron precisar las dificultades que afectan el buen desempeño de las funciones de cada uno de los trabajadores.

Asimismo, esta tesis, refuerza nuestro tema de investigación ya que para tener un buen procedimiento en cuanto al control administrativo se debe tomar en cuenta un modelo donde indique procedimientos bien establecidos para cumplir con las expectativas de la organización; ya que, como se menciona en esta tesis en la encuesta realizada se encontró diferentes deficiencias en el área del personal de la municipalidad, lo cual fue necesario aplicar un modelo de control de procedimientos.

Teorías Relacionadas al tema, de la variable independiente, sobre los conceptos de control administrativo que según Bernal y Sierra. (2008, p. 211). Es un proceso sistemático que regula y corrige desviaciones para el cumplimiento de los objetivos de manera éxito y se cumplan con las expectativas establecidos en sus metas. Realizando una buena planificación estratégica para que posteriormente se cumplan con los criterios establecidos.

Por lo expuesto anteriormente, el control administrativo es un proceso en donde se verifican y supervisan las actividades que se efectúan en una organización, por ende, es necesario mantener un control eficiente y eficaz de los tramites que se realicen, en donde se pueda corregir cualquier desviación, ya que, si no cuenta con este proceso, pues no garantiza el cumplimiento de las expectativas planeadas o señaladas, puesto que el control administrativo ayuda plasmar los objetivos establecidos.

Los autores Bernal y Sierra. (2008, p.212). Indica que es usual que las organizaciones diseñen e implementen indicadores de control para antes de que un proceso o evento ocurra. Estos tipos de control se mencionan a continuación: -Control Anticipado: es un tipo de control más deseable para los administrativos y se realiza antes de que los procesos o eventos que se implementen en una organización, su propósito es evitar que se presenten problemas antes que las actividades planeadas y se ejecuten contribuyendo a tener mayor eficiencia en los objetivos trazados. -Control Durante o

Concurrente: Es el control que se realiza durante el tiempo en que se está ejecutando una determinada actividad. La forma usual de realizar control concurrente es la supervisión directa durante el tiempo de la actividad de trabajo. -Control Posterior o de Retroalimentación: El control de retroalimentación es utilizar la información para realizar cambios, lo cual se lleva cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, informa sobre la eficacia de los resultados obtenidos respecto a la información que deba brindarse debe ser la adecuada y es fundamental para retroalimentar sobre resultados.

Asimismo, contar con información pertinente, para el área administrativa será más factible al momento de realizar cualquier proceso, ya que evita inconvenientes para que no se efectúen actividades defectuosas, así también tener cambios inoportunos antes de tiempo, siendo este un control anticipado; el control Concurrente ayuda en la supervisión de las actividades en el mismo o durante el momento que se ejecutan en el trabajo; y en cuanto al control de retroalimentación, se realiza cuando ya se cuenta con información, es decir el proceso ya se llevó a cabo, por lo que se pueden manifestar algunos cambios y luego poder verificar los resultados.

Hughes. (2003, p.6). Menciona que: “El control administrativo consiste esencialmente en seguir las instrucciones y el servicio, mientras que la administración implica: primero, el logro de resultados y, en segundo lugar, la interacción y el liderazgo compartido que debe tener del gerente para lograr los resultados positivos. La administración pública se centra en el proceso, los procedimientos y la propiedad, mientras que la gestión pública implica mucho más.”

Es decir, el control administrativo es esencial para plasmar los objetivos de una organización, pues implica que el gerente se involucre con responsabilidad y el cumplimiento de las funciones del personal, puesto que la administración hace referencia a la realización de sus procedimientos que ayuden de manera eficiente a cumplir los objetivos y por ende obtener resultados eficientes.

Wheelen y Hunger. (2007, p.262). Indican que “El control administrativo es un proceso que garantiza el cumplimiento de los objetivos de una empresa. Comparando el rendimiento con los resultados obtenidos, proporcionando la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera.”

Es decir, el control administrativo verifica los resultados producidos de acuerdo a las actividades que se efectúan dentro del centro laboral de una organización, que por ende se debe evaluar, tomando cualquier tipo de medida y así poder corregir a tiempo lo defectuoso,

para prevenir que los tramites o procesos que se realicen según el cargo que ocupan los trabajadores puedan cumplirse de acuerdo a lo planeado en la organización, lo cual ayudará a que los clientes internos brinden un buen servicio.

En cuanto a las dimensiones de la variable independiente: el control administrativo, Wheelen y Hunger. (2007, p. 262-263). Mencionan que cierto proceso es visualizado como un modelo de retroalimentación de cuatro pasos:

1. Medir el rendimiento: Representa las metas y los objetivos que se han establecido en el proceso de planificación, asimismo el jefe busca alternativas para mejorar las habilidades de los trabajadores.
2. Medir los resultados: Este es el paso más fácil del proceso de control pues Ahora, es cuestión de comparar los resultados medidos con las metas o criterios previamente establecidos.
3. Tomar medidas correctivas: Será necesario si los resultados no cumplen con los niveles establecidos (estándares) y si el análisis indica que se deben tomar medidas para corregir dicho conflicto.
4. Retroalimentación: Es básica en el proceso de control, ya que, a través de la retroalimentación, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo, evitando informarse de manera inadecuada y se podrán corregir errores para ya no cometerlos en un futuro.

En otras palabras, se puede decir que este proceso de 4 pasos, conlleva a realizar mediciones que se llevarán a cabo en la administración de una organización sobre los procesos, lo cual es necesario corregir las desviaciones que se pueden suscitar, para evitar errores. Asimismo, este proceso es importante, por lo que, ello permite estar al tanto la situación en la que se encuentra, midiendo las actividades que se realizan, para poder mejorarlas.

La variable dependiente, presentan los siguientes conceptos; Diago. (2005, p.60). Manifiesta que: “El servicio al cliente interno es una actividad que permite generar diferencias frente a las demás propuestas presentadas por todos aquellos que comparten el mercado”.

En definitiva, el servicio al cliente es importante porque permitirá que los trabajadores desarrollen sus ocupaciones de manera eficiente y así puedan ofrecer una buena atención a la sociedad; además le permitirá a la organización a desarrollar de manera correcta sus trabajos y alcanzar los objetivos planteados.

Diago. (2005, p.48). Define al cliente interno como: “El factor importante para el cumplimiento de los objetivos establecidos, la satisfacción de necesidades del mercado y eficiencia de los recursos en beneficio de una organización”.

Lo expuesto por el autor indica que es importante que el cliente interno tenga un buen nivel de competencia y la experiencia necesaria para asegurar la calidad y prestar un buen servicio a la sociedad con el propósito de cumplir con las metas establecidas de una organización.

Diago. (2005, p.46). Menciona que: “El triángulo para el cliente interno tiene que ver con la cultura que se refleja en el compromiso laboral; se relaciona también con el liderazgo y el modelo de organización, el cual el empleado desarrolla la actividad asignada, permitiendo que los colaboradores asuman la responsabilidad tomando buenas decisiones y el compromiso para atender con calidad a los clientes.”

Cook. (2004, p.28). El servicio del cliente interno hace referencia a una cultura saludable donde se ve que la organización actúa con integridad, tanto interna como externamente; la inversión en los empleados, incluidas las oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como el reconocimiento de un trabajo bien realizado, permitirá que los objetivos de una empresa se logren de manera correcta y eficiente.

Según lo mencionado por el autor una inversión para mejorar las habilidades de los trabajadores, para motivar y brindarles un reconocimiento por su trabajo es muy importante porque ayudará que los colaboradores se sientan comprometidos y desarrollen sus funciones de manera correcta, logrando los objetivos propuestos de manera correcta.

Deviney. (2015, p.11). “Los clientes pueden ser internos o externos. Los clientes internos difieren de los clientes externos porque no necesariamente obtienen un beneficio directo de los productos o servicios de la organización. La satisfacción del cliente interno también es importante para el nivel personal y que por lo general se debe contar con un ambiente adecuado. El uso de habilidades de servicio al cliente para satisfacer a sus clientes internos reducirá su nivel de estrés y lo ayudará a evitar el agotamiento laboral”.

Por lo tanto, el servicio al cliente interno es lo que el personal realiza para cumplir con las expectativas del cliente externo, para luego generar satisfacción en el cliente interno, por ende, el trabajador usa sus habilidades como el otorgar buena comunicación, con respecto a la realización de sus funciones, con la finalidad de brindar un buen servicio, y evitar mala conducta al momento de tender al cliente o usuario.

Martínez. (2016, p.56). Define al servicio al cliente como “la atención que una organización brinda a la sociedad, al atender consultas, requerimientos o reclamos, sin

embargo, es importante la manera en que se es prestado dichos servicios ya que de eso dependerá el grado de satisfacción alcanzada”.

Es decir, alcanzar una eficiente atención es de gran importancia en toda organización porque de ello dependerá que tantos clientes internos se puedan atender de manera rápida ante cualquier reclamo, procurando dar una buena atención, para así satisfacer y cumplir con sus expectativas del usuario, ya que todo ello implica brindar un buen servicio.

Dimensiones de la variable dependiente, Servicio al Cliente; Martínez. (2016, p.105). Indica que hay elementos estratégicos del cliente interno entre los cuales tenemos:

1. Comunicación: Surge como respuesta a las nuevas necesidades de las organizaciones de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido, para ello el colaborador debe tener claro la misión, visión y los objetivos de la empresa. Por lo tanto, es esencial recalcar que las organizaciones tienen sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados. 2. Ambiente laboral: Un ambiente de trabajo positivo contribuye a una mayor productividad y compromiso de los colaboradores; por esa razón el ambiente laboral debe ser agradable para lograr obtener buenos resultados y la satisfacción de los colaboradores. 3. Trabajo en equipo: es una herramienta esencial para realizar una tarea en particular entre dos o más personas y lograr objetivos de una organización con mayor eficiencia y es de suma importancia para mantener un buen nivel de coordinación y liderazgo compartido. 4. Manejo de la actitud: es un elemento que permite que los colaboradores proporcionen sus recursos emocionales y conocimientos para lograr una buena conducta laboral y tomar decisiones de manera correcta y eficiente.

Estos 4 elementos permitirán a una organización identificar falencias en sus colaboradores y buscar estrategias que ayuden a corregir dichos problemas, el cual beneficiará al colaborador porque le permitirá desarrollar sus funciones eficientemente como también sus capacidades que les beneficiará a ellos para crecer profesionalmente así como también a la organización; la medición de dichos elementos conllevará a que la entidad alcance sus objetivos correctamente y puedan prestar un buen servicio a la sociedad.

Los indicadores de las dimensiones de la variable Servicio al Cliente, según Martínez. (2016, p. 123). 1. Conocimiento de la misión y visión: conocer la misión y visión de una empresa es importante porque permitirá conocer cuál es la razón de ser la organización y cuáles son sus objetivos a largo plazo. 2. Liderazgo compartido: no solo se trata de delegar responsabilidades a los trabajadores si no que el líder se involucra con ellos, asimismo promueve la creatividad y el desarrollo de las habilidades de los colaboradores y a establecer estrategias para lograr los objetivos. 3. Mayor eficiencia: lograr los objetivos optimizando los recursos es importante para una empresa porque permite a que los objetivos se logren a corto plazo y de manera correcta. 4. Satisfacción del colaborador: es el grado de satisfacción del empleado con respecto a su área de trabajo y de las personas con las que trabaja, porque de ello dependerá la eficiencia al realizar sus funciones. 5. Compromiso laboral: es el vínculo de lealtad

del colaborador con la empresa, y el respeto por su cultura de empresa; el compromiso que uno mismo genera aportando al cumplimiento de objetivos. 6. Toma de decisiones: Es el proceso por el cual se obtiene como resultado una o más decisiones con el propósito de dar solución a una situación o problema presentado. 7. Buena conducta laboral: La conducta laboral es el comportamiento que el individuo desarrolla según el ambiente al que se enfrenta el cual ayudara a que los colaboradores manejen sus conocimientos profesionales de manera efectiva y eficiente.

Para realizar la presente investigación se ha realizado la siguiente formulación del problema principal: ¿Cómo el control administrativo ayuda a mejorar el servicio al cliente en el área de la subgerencia de administración de mercados de la municipalidad de JLO?

La Delimitación del problema, en cuanto a lo espacial: La investigación se realizará en el área de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, del distrito y provincia de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque. Temporal: El tiempo que se considera realizar la investigación es a partir el 1 de abril del 2019 hasta julio del 2019. Teórica: Esta investigación tiene como respaldo diferentes autores, entre ellos el autor Wheelen y Hunger. (2007), Martínez. (2016), en donde hacen referencia acerca del control administrativo y el servicio al cliente en instituciones públicas.

La Fundamentación de la Investigación; investigaremos sobre el control administrativo para mejorar el buen servicio al cliente en la subgerencia administración de mercados de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, lo consideramos importante porque esto nos permitirá conocer sobre lo esencial que es contar con un estricto control para facilitar el progreso de las actividades de una organización y obtener resultados eficientes; nuestra investigación servirá para que la subgerencia de administración de mercados utilice estrategias para que el desarrollo de sus actividades sean más eficientes y se le pueda prestar un servicio de buena calidad a los cliente, la cual beneficiará a los clientes internos porque se facilitará desarrollar sus funciones y ha lo cliente externos porque recibirán un buen servicio.

Justificación del Estudio, implica justificación práctica: esta investigación se realiza para resolver cierta problemática que existe en la subgerencia de administración de mercados; ya que existe la necesidad mejorar el servicio al cliente, brindar información a dicha área, los conocimientos, en cuanto a la indagación del proceso administrativo para captar clientes en el mercado y sobre todo hacer visible la marca por medio del uso de un

organigrama. Para solucionar el problema de brindar un mal servicio realizando estrategias que posteriormente contribuye a que las necesidades de los clientes sean satisfechas por parte de la contribución del trato que brinda el personal.

Asimismo, la justificación práctica, es la razón de elaborar este trabajo sobre el control administrativo y el servicio al cliente es porque tomamos como modelo métodos aplicativos en tesis, los modelos de investigación teórica que comprueban y afirman que es una estrategia y herramienta factible para aplicarla en estudios o trabajos de investigación después de demostrar que tiene gran validez y así poder elaborarlo en cualquier investigación.

Por último, nuestra justificación metodológica, lo cual encontramos conveniente citar a un investigador especializado en el tema, con la finalidad de encaminar nuestro proyecto de tesina y fortalecer lo dicho anteriormente, para ello Reyes (2014, p.13). en su investigación denominada “Plan De Estrategias Para La Mejora De La Gestión Del Proceso Y Control Administrativo- Perú”, el objetivo primordial fue promover con sus estrategias propuestas dar facilidad a mejorar la gestión del proceso administrativo para que se vuelva más factible al momento de atender al cliente, por ende será necesario diagnosticar el estado actual en la que se encuentra la organización. Por lo tanto su investigación concluye que dicho plan de estrategias se obtuvieron resultados positivos en beneficio de mejorar el control administrativo.

Asimismo, por ende, es muy importante que una institución pública mantenga un control administrativo para que la organización se maneje de manera eficiente, puesto que ayuda a gestionar de forma inmediata y eficaz con la intención de obtener buenos resultados y así ser mayormente competitivos en el mercado.

La Hipótesis Planteada para la investigación es: El control administrativo mejorará el servicio al cliente en la sub gerencia de administración de mercados de la municipalidad de JLO.

Los Objetivos de nuestra investigación, en cuanto al objetivo general es Determinar como el control administrativo mejora el servicio al cliente en la sub gerencia de administración de mercados; los objetivos específicos son los siguientes: Identificar como se ofrece el servicio al cliente en la subgerencia de la administración de mercados de la municipalidad de JLO; así también, Aplicar las estrategias de control administrativo que mejoren el servicio al cliente; Evaluar el servicio al cliente después de haber aplicado las

estrategias de control administrativo; y por último Comparar el servicio al cliente antes y después de haber aplicado las estrategias del control administrativo.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, pues para el autor Gómez. (2006, p.10). Señala que “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente”. Es decir, el enfoque cuantitativo recolecta y analiza información para responder interrogantes de una investigación, y se hace el uso de la estadística para demostrar teorías planteadas.

Según Kothari. (2004, p.32). Indica que: “Un diseño de investigación es la disposición de condiciones para la recopilación y el análisis de datos de una manera que busca combinar la relevancia para el propósito de la investigación de acuerdo con el procedimiento”.

Asimismo, el diseño de investigación hace referencia a los datos que se recolectarán siguiendo el procedimiento que se llevará a cabo en dicha investigación con respecto a los instrumentos que se usen; cabe resaltar que se llevará a cabo conforme a la investigación que se realice. .

Tipo:

El tipo de investigación es aplicada para resolver o dar solución al problema principal, generando ciertos aportes al conocimiento científico. El alcance de nuestra investigación se desarrollará de tipo explicativo para dar a conocer las razones del problema que afectan al área de la subgerencia de la municipalidad de JLO, orientado también a una investigación longitudinal-Transversal, lo cual implica verificar los cambios que se puedan originar en los fenómenos de corto y largo plazo durante la investigación.

Según Ávila. (2006, p. 68,69). Indica que, el diseño pre- experimental se investiga con una sola variable y habitualmente no existe ningún tipo de control. Puesto que, no hay manipulación de la variable independiente y tampoco hay grupo de control. El diseño consiste en administrar un proceso o estímulo en la modalidad de solo post prueba o la pre prueba-post prueba.

Diseño:

El presente informe es de diseño Pre experimental porque se manipulará considerablemente nuestra variable dependiente, mas no de la variable independiente que será la variable que ayude a resolver nuestro problema existente.

El diseño de investigación es Pre-experimental, transversal, teniendo el esquema siguiente:

$$\boxed{G E: O_1 \quad X \quad O_2}$$

En donde significa:

GE: Grupo Experimental (Muestra)

O1: Pre-test (Instrumento de la investigación)

O2: Post test (Instrumento de la investigación)

X: Estrategias, estímulo o condición experimental.

2.2. Operacionalización de variables

Walliman. (2011, p.83). Menciona que: “Para medir la extensión o el grado de un indicador, necesitará encontrar un componente medible”. Es decir, las variables son de gran ayuda al medir el nivel del indicador, de manera que se identifica en el título de la investigación, lo cual es necesario para encontrar dimensiones que se relacionen con la variable. Por lo tanto, las variables ayudan a identificar si depende una de la otra.

Variable Independiente: Control Administrativo

Wheelen y Hunger. (2007, p. 262). Indican que “El control administrativo es un proceso que garantiza el cumplimiento de los objetivos de una empresa. Comparando el rendimiento con los resultados obtenidos, proporcionando la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera.”

Esto quiere decir, que el implica verificar los resultados producidos de acuerdo a las actividades que se efectúan dentro del centro laboral de una organización, que por ende se debe evaluar, tomando cualquier tipo de medida y así poder corregir a tiempo lo defectuoso, para prevenir que los tramites o procesos que se realicen según el cargo que ocupan los

trabajadores puedan cumplirse de acuerdo a lo planeado en la organización, lo cual ayudará a que los clientes internos brinden un buen servicio.

Variable Dependiente: Servicio al Cliente

Martínez. (2016, p. 56), Define al servicio al cliente como “la atención que una organización brinda a la sociedad, al atender consultas, requerimientos o reclamos, sin embargo, es importante la manera en que se es prestado dichos servicios ya que de eso dependerá el grado de satisfacción alcanzada”.

Esto quiere decir, que la buena atención es de gran importancia en toda organización porque de ello dependerá que tantos clientes internos se puedan atender de manera rápida ante cualquier reclamo, procurando dar una buena atención, para así satisfacer y cumplir con sus expectativas del usuario, ya que todo ello implica brindar un buen servicio.

Tabla N°01 : Cuadro de Operacionalización De Variable Independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL ADMINISTRATIVO	<p>Wheelen y Hunger. (2007, p.262), Indican que el control administrativo es un proceso que garantiza el cumplimiento de los objetivos de una empresa. Comparando el rendimiento con los resultados obtenidos, proporcionando la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera.”</p>	<p>Medir el rendimiento Medir los resultados Tomar medidas correctivas Retroalimentación</p>	Guía de Entrevista	Nominal

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 02 : Cuadro de Operacionalización De Variable Dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
SERVICIO AL CLIENTE	Martínez. (2016,p.56), Define al servicio al cliente como “la atención que una organización brinda a la sociedad, al atender consultas, requerimientos o reclamos, sin embargo, es importante la manera en que se es prestado dichos servicios ya que de eso dependerá el grado de satisfacción alcanzada”.	Comunicación	Conocimiento de la	1. ¿?	Encuesta/Cuestionario	Ordinal
			Misión, Visión u	2. ¿?		
			objetivos	3. ¿?		
			liderazgo compartido	4. ¿?		
				5. ¿?		
				6. ¿?		
		Trabajo en Equipo	Mayor eficiencia	7. ¿?		
				8. ¿?		
				9. ¿?		
		Ambiente Laboral	Satisfacción del	10. ¿?		
			Colaborador	11. ¿?		
				12. ¿?		
			Compromiso Laboral	13. ¿?		
				14. ¿?		
		Manejo de Actitud		15. ¿?		
			Toma de Decisiones	16. ¿?		
				17. ¿?		
				18. ¿?		
			Buena conducta	19. ¿?		
			laboral.	20. ¿?		
				21. ¿?		

Fuente: Integrantes de la investigación.

2.3. Población y Muestra

Población:

Ranjit. (2005, p.66). Menciona que: La población de estudio es de quien se obtiene la información requerida para encontrar respuestas a sus preguntas de investigación. Por lo tanto, la población es requerida para encontrar a los encuestados apropiados al realizar encuestas y lograr localizar las respuestas necesarias a las preguntas planteadas de la investigación.

Hernández. (2006, p.127). Indica que la población es el conjunto de unidades o ítems que comparten características similares, que se desean estudiar. Asimismo, se define como familias que comparte ciertas características.

Nuestra población está constituida de 80 trabajadores ubicados en la gerencia de servicios públicos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz que comparten ciertas características.

Muestra:

Según Syeed. (2017, p. 169). “La muestra es parte de la población que representa las características de la población ”.

Para Hernández. (2006, p. 128). “La muestra es una porción representativa de un conjunto o población, cuyas peculiaridades deben ser lo más aproximado posible”.

Asimismo, de nuestra población que es de 80 trabajadores no se aplicará el muestreo probabilístico estratificado, sólo se escogerá como muestra por conveniencia a 20 trabajadores de la administración de mercados de Moshoqueque, oficina de defensa del consumidor y la subgerencia de Administración de mercados de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Johnson y Cristensen. (2008, p.203). “Una entrevista es un método de recopilación de datos en el que un entrevistador hace preguntas a un entrevistado. Es decir, el entrevistador recopila los datos para la investigación”

Para Grados y Sánchez. (1975, p.51). “La entrevista, hace referencia a la forma estructurada de comunicación interpersonal, por lo que, tiene como objeto obtener cierta información, a la cual se toman ciertas decisiones al evaluar a la persona entrevistada”.

La información recolectada se da mediante un diálogo formal entre la persona que entrevista y el entrevistado en el que la información obtenida por el administrador de mercados, de José Leonardo Ortiz, lo cual será útil para el desarrollo de nuestra investigación.

Encuesta. Rojas. (1996, p.89). Expresa que la encuesta es una técnica que “recoge información y que es aplicada a una cierta cantidad de personas, las preguntas se realizan de manera estandarizada para todos los participantes de la encuesta”.

Técnica que manejamos en nuestra investigación para reunir datos de los clientes internos de la Subgerencia de administración de mercados de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, para obtener información pertinente.

Instrumentos:

Cuestionario:

Powell. (2004, p.55). “El cuestionario es un conjunto de preguntas para enviar a varias personas para obtener datos y ofrece varias ventajas importantes sobre otras técnicas o instrumentos para recopilar datos de encuestas.”

Según Vázquez. (2005, p.96). Indica que: El cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado de manera sistemática que se relacione con los hechos y aspectos que pertenecen en una investigación o evaluación. Esto quiere decir, que este instrumento se forma con preguntas conforme al tipo de técnica establecido o según se requiera en la investigación, por ende, el cuestionario ayuda a recopilar información necesaria para la investigación que se requiera realizar.

Instrumento de la Entrevista (Guía de entrevista): El instrumento empleado fue el cuestionario de entrevista con 12 preguntas al Administrador de mercados Espinoza Amau José, de acuerdo a las dos variables, con la finalidad de obtener información y obtener respuestas en ayuda a nuestra investigación.

Instrumento de la encuesta (Cuestionario): El instrumento empleado fue el cuestionario de 21 preguntas de acuerdo a las dos variables en estudio, preguntas que tengan relación con las dimensiones e indicadores. La escala utilizada fue Likert, que, como

propósito de las preguntas dirigidas al público, fue para adquirir respuestas de acuerdo a los objetivos.

Validez:

Bhattacharjee. (2012, p.64). Indica que: “La Validez, es llamada conjuntamente las "propiedades psicométricas" de las escalas de medición, son los criterios contra los cuales se evalúa la precisión de los procedimientos de medición en una investigación científica.”. Esto quiere decir, que la validez es el criterio con el cual se mide para que sea válida y precisa el proceso de la investigación.

Según Hernández. (2006, p.277). Señala que “La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”

Los datos obtenidos de las técnicas e instrumentos aplicados fueron transferidos y procesados al programa Excel, con la finalidad de obtener datos estadísticos, para validar las preguntas de las encuesta y entrevista por el juicio de los expertos. Asimismo, en nuestra investigación utilizaremos el proceso de la evaluación de un juicio de 3 expertos como al Mg. Carlos Segura Tejeda, como al Mg. En gestión pública Marco Antonio Coronel Arboleda y a la Mg. Julia Rondoy Maayrena, contadora pública de la sub gerencia de administración de mercados; el que certificarán la aceptación de los ítems de nuestro cuestionario.

Tabla N° 03 : *Validación de Expertos*

EXPERTOS	OBSERVACIONES	PROMEDIO DE VALORACIÓN	
		Guía de Entrevista	Cuestionario
Mg. Carlos Segura Tejeda	Los instrumentos considerados en el presente trabajo de investigación son bastantes claros como precisos y coherentes para su aplicación.	83,9	83,9
Mg. Marco Antonio Coronel Arboleda		83,0	83,2
Mg. Julia Rondoy Maayrena		79,6	79,9

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

Newman y McNeil. (1998, p.28). “Fiabilidad significa que se obtendría la misma respuesta en intentos repetidos. La confiabilidad es una condición necesaria y esencial para obtener la validez, pero no una condición suficiente”.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2006, p.277). Indican que “La confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al grado en el que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Se determina mediante diversas técnicas”. Es decir, para que la investigación sea confiable debe pasar por una medición, según los resultados obtenidos y de esa manera saber su grado de categoría a la que pertenece, de acuerdo a la técnica establecida en la investigación.

En el presente informe se utilizó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach que ayudará a medir la confiabilidad de la investigación, entre más se acerque al coeficiente de la escala 1 existirá mayor confiabilidad en la medición.

Asimismo, en el alfa de Cronbach, se obtuvo un resultado con valor de 0,9 de confiabilidad, lo que muestra que el nivel de confiabilidad entre las dos variables es muy alto.

Tabla N° 04 : *Nivel de Confiabilidad Alfa de Cronbach*

Escala	Categoría
0,00_ 0,20	Muy Baja
0,21_ 0,40	Baja
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Alta
0,81 – 1,00	Muy Alta

Fuente: Elaboración Propia

2.5. Procedimiento

- Se recolecta información aplicando los instrumentos de recolección de datos.
 - a) Una guía de entrevista para evaluar las dos variables, con preguntas de opinión dirigidas al subgerente de administración de mercados del municipio de JLO, la respuesta de la variable dependiente servirá para formar un párrafo argumentativo de la realidad problemática local y las respuestas de la variable independiente servirán para formular las estrategias de la propuesta.
 - b) Un cuestionario de la variable dependiente con cinco alternativas de respuestas según la escala de Likert, con el fin de evaluar los indicadores del problema en dos momentos, antes de emplear la estrategia (Pre test) y después de aplicar la estrategia (post test)

- La variable independiente (control administrativo) no será manipulada, pues servirá para diseñar estrategias de mejora que serán aplicadas en la variable del problema (servicio al cliente) a través de un programa de actividades desarrolladas a la población /muestra (20 trabajadores).
- La variable dependiente se diagnostica con el cuestionario se procesa con el programa Excel, sus resultados son controlados con las estrategias de la variable independiente.

2.6. Métodos De Análisis De Datos

Pedroza. (2006, p.115), manifiesta que el análisis estadístico con un sistema o programa. Implementa sistema de investigación cuantitativa, proporciona a las instituciones mucha información valiosa, basada en datos confiables para fundamentar las decisiones institucionales.

Kumar. (2006, p.123). Indica que: “El análisis de datos significa estudiar el material tabulado para determinar hechos o significados inherentes. Implica dividir los factores complejos existentes en partes más simples y unir las partes en nuevos arreglos con el propósito de interpretación. El análisis de datos incluye la comparación de los resultados de varios tratamientos y toma de decisiones sobre el logro de objetivos de investigación.”. Por lo tanto, el análisis de datos implica comparar dichos resultados obtenidos, para luego interpretarlos realizando un análisis, para tomar la decisión de que formato se utilizará y así cumplir parte de los objetivos de dicha investigación.

En nuestra investigación para los datos obtenidos utilizaremos el programa de Excel ya que nos ayudará a analizar e interpretar los datos obtenidos del pre test, post test y la baremación en la recolección de información, lo cual será procesado de manera informática, utilizando tabulación de datos recopilados de las encuestas como gráficos o cuadros, diagramas representados por porcentajes según los resultados obtenidos con apreciaciones cuantitativas. Así también se utilizó el programa SPSS para realizar la contrastación de hipótesis del pre test y post test, para dar resultados, según el nivel de significancia, utilizando tablas, gráficos y su respectiva interpretación.

2.7. Aspectos Éticos

Nuestra tesis en cuanto a los aspectos éticos, hace énfasis al respeto, a la esencia de la información recolectada de los autores citados en la elaboración de nuestro marco teórico, respetando su estudio científico; del mismo modo el respeto a su colaboración de los clientes

internos de la sub gerencia de administración de mercados del municipio de José Leonardo Ortiz por brindarnos información confidencial para colaborar en la ejecución de nuestra investigación, pues fue de manera voluntaria ya que aportaron datos confiables, cuidando sobre todo su identidad de las personas que colaboraron en la encuesta, respetando su tiempo de trabajo; puesto que en ninguna circunstancia causó daños al entorno, tampoco a las personas, ni afectó a la sociedad, o al medio ambiente.

Asimismo, los aspectos que se consideraron para esta tesis son los siguientes:

Confidencialidad: se mantuvo total seguridad de la identidad de los participantes de la encuesta como importantes informantes en nuestra investigación.

Originalidad: en el informe se recogen datos y aportes de investigadores que han sido citados de manera correcta, para mantener la originalidad de nuestra investigación.

III. RESULTADOS

Análisis Descriptivos De Los Resultados Del Instrumento Del Cuestionario Para Evaluar A La Subgerencia De Administración De Mercados De JLO-Pre test

Tabla N° 05 : *Dimensión: Comunicación del Pre test*

INDICADORES	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo/ Ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
conocer misión y visión	8	40	5	25	3	15	4	20	0	0	20	100

COMUNICACIÓN	Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente		Eficiente		Total	
	E	%	E	%	n	%	E	%
	0	0	3	15	17	85	20	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla N°05 en el indicador *conocer visión y misión* un 40% de los trabajadores encuestados consideran que es muy importante tener conocimiento sobre dichos componentes de la Municipalidad de JLO, lo que quiere decir que es significativa para que los trabajadores estén comprometidos con los objetivos de la entidad y tengan claro el objetivo que se quiere lograr; sin embargo un 20 % está en desacuerdo que sea de vital importancia, significando que no tienen conocimiento del valor que tienen estos factores para la Municipalidad y para los colaboradores.

La comunicación es eficiente lo que indica que es esencial para la institución y para los colaboradores porque les permitirá sentirse implicados en los proyectos a desarrollar y a contar con su opinión, así como también conocer cuál es el propósito del área para que se pueda trabajar en ello.

Tabla N° 06 : Dimensión: Trabajo En Equipo del Pre test

INDICADORES	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo/ Ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Liderazgo Compartido	2	10	5	25	6	30	7	35	0	0	20	100
Mayor Eficiencia	1	5	10	50	5	25	3	15	1	5	20	100
TRABAJO EN EQUIPO	Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente				Eficiente		Total			
	E	%	E	%	n	%	E	%	E	%		
	1	5	14	70	5	25	20	100				

Fuente : Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla N°06, el indicador *liderazgo compartido* nos indica que el 35% de encuestados consideran que el liderazgo del jefe carece de motivación, repercutiendo en el servicio que se le brinda a las personas, lo que significa que es importante generar apoyo laboral, para así tomar correctas decisiones que ayuden a promover una buena retroalimentación entre jefes y personal, para de esa manera corregir falencias que se puedan encontrar y brindar una buena información, y con ello mantener un buen control administrativo dentro de la subgerencia de administración de mercados, sin embargo el 10% si considera que hay buen liderazgo por parte del jefe, manifestando que si están totalmente de acuerdo, por lo general se observa la gran diferencia de porcentaje, que aún le falta considerar laborar en equipo, inspirando motivación en los trabajadores, para así construir un buen liderazgo y cumplir con los objetivos propuestos en dicha área y sobre todo para la incrementar la productividad de la municipalidad; por otro lado en el indicador *mayor eficiencia* se observa que el 50% del personal encuestado está de acuerdo que los cambios de rotación de puestos perjudica en el cumplimiento de los objetivos trazados por la subgerencia, puesto que se convierte en un problema, puesto que el personal nuevo que ingrese no pueda cumplir con las expectativas para el cumplimiento de las funciones encomendadas, lo cual todo ello repercute en el retraso para seguir avanzando con la meta que se quiere cumplir y brindar un servicio adecuado; por otro lado el 5% está totalmente desacuerdo, lo que significa que para ellos la rotación de personal no perjudica con el cumplimiento de los objetivos.

El trabajo en equipo en la Subgerencia de administración de mercados no es eficiente ni deficiente lo que significa que se tiene que trabajar para mejorar el liderazgo de los jefes con sus colaboradores, así como también estrategias para mejorar la eficiencia de los trabajadores.

Tabla N° 07 : Dimensión: Ambiente laboral del Pre test

INDICADORES	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo/ Ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Satisfacción del colaborador	1	5	4	20	5	25	8	40	2	10	20	100

AMBIENTE LABORAL	Inadecuado		Ni adecuado / Ni inadecuado		Adecuado		Total	
	E	%	E	%	n	%	E	%
	0	0	17	85	3	15	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N°07 en el indicador *satisfacción del colaborador* el 40% del personal encuestado consideran que están en desacuerdo que el ambiente en el que trabajan sea adecuado, lo que significa que no existe motivación laboral ni un adecuado ambiente de trabajo en la subgerencia, impidiéndoles trabajar con un buen clima laboral, desarrollar sus funciones de manera correcta y sobre todo brindar un buen servicio a la sociedad; pero un 5% de personas está totalmente de acuerdo, lo cual demuestra que para ellos el ambiente laboral es bueno, pero como se observa es un porcentaje mínimo indicando que se tiene que realizar estrategias para mejorar el ambiente de trabajo.

El ambiente laboral no es adecuado ni inadecuado lo que significa que, por la falta de motivación, y clima laboral en la Subgerencia el ambiente laboral no es adecuado, y por ende puede perjudicar el cumplimiento de las metas, lo cual retrasa el avance de la organización.

Tabla N° 08 : Dimensión Manejo De Actitud del Pre test

INDICADORES	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo/ Ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Compromiso Laboral	1	5	5	25	8	40	6	30	0	0	20	100
Toma de decisiones	4	20	3	15	6	30	6	30	1	5	20	100
Conducta Laboral	0	0	4	20	7	35	8	40	1	5	20	100

MANEJO DE ACTITUD	Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente		Eficiente		Total	
	E	%	E	%	N	%	E	%
	1	5	15	75	4	20	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla N°08, el indicador *compromiso laboral* el 40% del personal encuestado afirman que están ni en acuerdo o en desacuerdo, en que sus compañeros de trabajo no realizan con eficaz y eficiencia sus funciones, lo que significa que por motivos que se desconocen prefieren no opinar acerca del rendimiento de sus compañeros, pero el 5% está totalmente de acuerdo lo que significa que para una pequeña cantidad de encuestados los colaboradores muestran eficiencia en el desarrollo de sus labores y compromiso con los objetivos propuestos; en el indicador *toma de decisiones* el 30% están ni en acuerdo y ni en desacuerdo y a la misma vez en desacuerdo, lo que manifiesta que algunos trabajadores no cuentan con la capacidad de solución ante problemas que pueda transcurrir en la subgerencia; el 5% también está totalmente en desacuerdo que no se toman buenas decisiones para solucionar los problemas y eso se debe a que el personal no está capacitado para realizar las funciones encomendadas, perjudicando al logro de los objetivos; por último el indicador *conducta laboral* según el 40% de los trabajadores encuestados indican que el entorno laboral de la subgerencia no es el adecuado, es decir la mayoría del personal no cuenta con una buena conducta laboral, no hay relación entre ellos, no cooperan y no hay compañerismo, sin embargo el 5% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo con la conducta laboral que se aprecia dentro de la subgerencia, lo que significa

que los colaboradores no muestran compromiso ni ganas de crecer profesionalmente para bienestar propio y de la institución.

Según los resultados obtenidos el Manejo de la actitud en la subgerencia no es eficiente ni deficiente lo que indica que se debe de corregir errores para mejorar dichos resultados para bienestar de la organización.

ESTRATEGIAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JLO.

Problema: Deficiencia para el logro de los objetivos.

Objetivo	Estrategia N° 01	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Mejorar el proceso administrativo, para cumplir con el logro de los objetivos de la subgerencia.	“Capacitación de los 4 pasos para mejorar el control administrativo” Sub Estrategias: • Dar a conocer lo esencial que es saber acerca de cómo mejorar el control administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar Dípticos para dar conocimiento del tema. • Dar a visualizar al público videos de acuerdo al tema. • Realizar dinámica para comprobar el aprendizaje de la capacitación. • Al culminar se realizarán preguntas sobre el tema. • Se finalizará con un cofee break 	<ul style="list-style-type: none"> -Papelotes -Limpia tipo -Hojas bond de color -Cinta -USB -Laptop -Dípticos -Refrigerios 	Jueves	Empieza: 7:40 am Termina: 09:00 am	Subgerencia de administración de mercados y sanidad	Campos Nuñez Isela Aida Teque Curo	S/. 40.00

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Medir resultados

Problema: Falta de conocimiento sobre la importancia de la misión y visión para lograr los objetivos.

Objetivo	Estrategia N° 02	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Lograr que los colaboradores conozcan quienes son, cuáles son sus proyecciones futuras y puedan trabajar para alcanzar objetivos.	<p>“Sensibilización de la misión y visión”</p> <p>Sub Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la misión y visión general de la municipalidad de José Leonardo Ortiz Conocer la realidad en la que se vive. Crear una misión y visión para la subgerencia. Concientizar que el personal conozca la misión y visión. 	<ul style="list-style-type: none"> Al finalizar otorgar una gigantografía sobre la misión y visión. Imprimir la misión y visión en la carpeta de todos los trabajadores de la subgerencia. Preguntar de manera oportuna si aprendieron la misión, visión. 	<ul style="list-style-type: none"> Tecnopor Gigantografías Tuvo 	Lunes a	Viernes	<p>Empieza:</p> <p>8:00 am</p> <p>Subgerencia de administración de mercados y sanidad</p> <p>Termina:</p> <p>12:30 am</p>	<p>Campos Nuñez Isela</p> <p>Aida Teque Curo</p>	S/. 70.00

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Tomar Medidas Correctivas

Problema: La rotación de puestos impide cumplir con los objetivos propuestos.

Objetivo	Estrategias N°3	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto
Representar gráficamente las diferentes actividades que se realizan para facilitar la comprensión de su funcionamiento.	“Realizar flujogramas”							
	Sub Estrategias:	<ul style="list-style-type: none"> • Pegar los flujogramas dentro de la oficina. • Al finalizar otorgar los flujogramas en gigantografías. 	Laptop, USB, folletos, hojas, lapiceros, Tecnopor	Lunes a Viernes	Empieza: 9:30 pm Termina: 1:00pm	Subgerencia de administración de mercados y sanidad	Campos Núñez Isela Aida Teque Curo	S/.60.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar información sobre la importancia de los flujogramas. • Identificar las diferentes actividades que se realizan en la subgerencia. • Formar flujogramas con los procesos de las diferentes actividades. 							

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Retroalimentación**Problema: Falta de apoyo por parte de los jefes**

Objetivo	Estrategia N° 4	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Lograr trabajar en equipo y crear un equipo comprometido al logro de metas.	“Capacitación Para Lograr Una Buena Interacción Entre Jefe Y Colaborador” Sub Estrategias: • Buscar información relevante sobre lo que es ser líder. • Informarles sobre la importancia de pedir feedback, mostrar respeto, mostrar lo que vales, hacer bien tu trabajo. • Entregar Dípticos informativos. • Crear afiches en donde se manifieste cosas que debe de hacer un jefe.	• Se realizarán preguntas sobre el tema. • Se otorgarán dípticos al finalizar la capacitación • Realizar gigantografías motivadoras para el líder. • Se finalizará con un cofee break.	-USB -Laptop -Dípticos -Refrigerios	Lunes	Empieza: 7:30 am Termina: 09:00 am	Subgerencia de administración de mercados y sanidad	Campos Nuñez Isela Aida Teque Curo	S/. 80.00

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Medir el rendimiento**Problema: Falta de compromiso y coordinación en sus funciones**

Objetivo	Estrategia N° 05	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Motivar a los trabajadores a desarrollar comportamientos productivos para lograr objetivos.	“Coaching Motivacional” Sub Estrategias: • Las ponentes iniciarán la capacitación informando sobre la importancia del Coaching motivacional • Rondas de participación de los presentes. • Realizar dinámicas para influenciar para que el Coaching motivacional sea llevado a la realidad.	• Realizar dinámicas sobre el tema • Se culminará con un pequeño coffee break.	-USB -Laptop -Dípticos -Refrigerios	Lunes	Empieza: 7:30 am Termina: 09:00 am	Subgerencia de administración de mercados y sanidad	Campos Nuñez Isela Aida Teque Curo	S/. 50.00

Fuente: Elaboración Propia

Resultados Del Post Test – Encuesta Realizada Al Personal De la Sub Gerencia De Administración de Mercados y Sanidad de JLO

Tabla N° 0 9 : Dimensión: Comunicación del Post test

INDICADORES	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo/ Ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Conocer Misión y Visión	15	75	5	25	0	0	0	0	0	0	20	100

COMUNICACIÓN	Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente		Eficiente		Total	
	E	%	E	%	n	%	E	%
	0	0	1	5	19	95	20	100

Fuente : Encuesta aplicada a 20 trabajadores de la subgerencia de Administración de mercados y Sanidad de la Municipalidad de JLO

Interpretación:

Según la tabla N°09 en el indicador *conocer visión y misión* un 75% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo de la importancia sobre conocer la visión y misión para cumplir objetivos y consideran que es muy importante tener conocimiento sobre dichos componentes de la Municipalidad de JLO, lo que quiere decir que es significativa para que los trabajadores estén comprometidos con los objetivos de la entidad y tengan claro el objetivo que se quiere lograr; y un 25 % están de acuerdo de la vital importancia de estos factores, significando que si todos los colaboradores tienen claro cuál es el propósito de la Subgerencia y que se quiere lograr en un futuro, será más fácil que se alcancen las metas.

Asimismo, a diferencia del pre test la comunicación es muy eficiente lo que indica que la importancia que tiene para la institución y para los colaboradores porque les permitirá sentirse implicados en los proyectos a desarrollar y a contar con su opinión, así como también conocer cuál es el propósito del área para que se pueda trabajar en ello.

Tabla N° 10 : Dimensión: Trabajo en Equipo del Post test

INDICADORES	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo/ Ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Liderazgo Compartido	5	25	11	55	2	10	1	5	1	5	20	100
Mayor Eficiencia	2	10	2	10	6	30	9	45	1	5	20	100
TRABAJO EN EQUIPO	Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente				Eficiente		Total			
	E	%	E	%	n	%	E	%	E	%		
	0	0	6	30	14	70	20	100				

Fuente: Encuesta aplicada a los 20 trabajadores de la subgerencia de Administración de mercados y Sanidad de la Municipalidad de JLO.

Interpretación:

Según la tabla N°10, el indicador *liderazgo compartido* nos indica que el 55% de encuestados consideran que el liderazgo del jefe es bueno, lo que quiere decir que la estrategia de capacitación realizada fue favorable porque se han obtenido resultados positivos para bienestar de la organización, significando que con el buen liderazgo por parte de los jefes, y con la motivación adecuada los trabajadores tendrán la capacidad de tomar buenas decisiones y realizaran eficientemente su trabajo así como también se brindará un buen servicio al público, sin embargo un 5% está en desacuerdo y totalmente desacuerdo que haya un buen liderazgo por parte de los jefes de la Subgerencia, lo que quiere decir que hay un porcentaje mínimo que no siente el apoyo de sus jefes, y que se debe de trabajar en la mejora de ello para bienestar de la Subgerencia y de los mismos, por otro lado en el indicador *mayor eficiencia* se observa que el 45% del personal encuestado está en desacuerdo que los cambios de rotación de puestos perjudica los objetivos planteados por la subgerencia, puesto que con la estrategia aplicada de “realizar flujogramas” de los diferentes procesos que se realizan le permitirá adaptarse de manera rápida y aprender de la forma de trabajo en el área, y con ello cumplir con las expectativas brindando un buen servicio; por otro lado el 5% está totalmente desacuerdo, lo que significa que la rotación de personal no perjudica con el cumplimiento de los objetivos, si muestran compromiso y se esfuerzan por adaptarse.

En la baremación, el trabajo en equipo es eficiente ya que se ubica en un nivel correcto, es decir el trabajo en equipo se observa en el apoyo de los jefes con los colaboradores y el compromiso de cooperación de los trabajadores si es que hay compañeros nuevos, y con ello alcanzar el logro óptimo de los objetivos.

Tabla N° 11 : Dimensión: Ambiente Laboral del Post test

INDICADORES	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo/ Ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Satisfacción del colaborador	1	5	9	45	7	35	2	10	1	5	20	100
AMBIENTE LABORAL	Inadecuado		Ni adecuado / Ni inadecuado		Adecuado		Total					
	E	%	E	%	n	%	E	%				
	0	0	4	20	16	80	20	100				

Fuente: Encuesta aplicada a 20 trabajadores de la subgerencia de Administración de mercados y Sanidad de la Municipalidad de JLO.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N°11, en el indicador *satisfacción del colaborador* el 45% del personal encuestado está de acuerdo que el ambiente en el que trabajan es adecuado, lo que significa que hay motivación laboral y un adecuado clima laboral que los permite desarrollar sus funciones de manera correcta y eficiente y se refleja en el servicio que ofrecen al público comerciante, pero un 5% de personas está totalmente en desacuerdo, lo cual demuestra que para ellos el ambiente laboral no es bueno, y que no se encuentran cómodos y satisfechos.

La baremación, muestra que el 80% de la dimensión ambiente laboral es eficiente, pues la satisfacción del colaborador se ve reflejado en el clima laboral y la satisfacción del trabajador y en el cumplimiento de sus labores de manera positiva.

Tabla N° 12 : Dimensión: Manejo de Actitud del Post test

INDICADORES	Totalmente de Acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo/ Ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Compromiso Laboral	5	25	14	70	0	0	1	5	0	0	20	100
Toma de decisiones	2	10	15	75	2	10	1	5	0	0	20	100
Conducta Laboral	6	30	12	60	1	5	0	0	1	5	20	100

MANEJO DE ACTITUD	Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente		Eficiente		Total	
	E	%	E	%	n	%	E	%
	0	0	5	25	15	75	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a 20 trabajadores de la subgerencia de Administración de mercados y Sanidad de la Municipalidad de JLO.

Interpretación:

Según la tabla N°12, en el indicador *compromiso laboral* el 70% de los trabajadores encuestados están de acuerdo en que los trabajadores son eficientes y muestran compromiso por realizar sus labores de manera correcta, así como también compromiso con la entidad y los objetivos de la misma sintiéndose identificados con institución mostrando una buena actitud frente los objetivos, el resultado observado es importante porque muestra el compromiso de los trabajadores por realizar su trabajo de manera eficiente y eso es importante para a la entidad porque le permitirá desarrollar y alcanzar sus objetivos a corto plazo y con éxito, pero un 5% indica que no hay compromiso laboral ni buena actitud por realizar sus funciones correctamente y no hay identificación con la organización. En el indicador *Toma de decisiones* el 75% de trabajadores encuestados indican que están de acuerdo con que la subgerencia cuenta con personal capacitado y autónomo para que tomen decisiones, significando un aporte sumatorio e importante para la subgerencia porque contara con un personal con buenos conocimiento, habilidades, actitudes que les permitirá que cuenten con nuevos conocimientos y herramientas que serán de gran beneficio para la entidad. Sin embargo, un 5% que es una cantidad mínima está en desacuerdo que los trabajadores tengan capacidad de decisión y no hay personal capacitado y apto. Por último, el indicador *conducta laboral* según el 60% de encuestados está de acuerdo manifestando que los colaboradores muestran una adecuada conducta al realizar sus labores, hay cooperación, comunicación y coordinación mostrando el compañerismo y trabajo en equipo

favoreciendo a la subgerencia porque contarán con colaboradores con ganas de querer aprender y brindar aportes para realizar mejoras; por lo contrario el 5% de encuestados está totalmente en desacuerdo que la conducta de los trabajadores sea la correcta y que no hay ganas de aprender.

Así también, la baremación con un 75%, es eficiente la dimensión manejo de actitud, reflejándose en el compromiso de los trabajadores para realizar sus funciones de manera óptima y con ello obtener resultados favorables, así como también ganas de aprender para mejorar sus habilidades para tomar buenas decisiones.

Resultados de la Comparación del Pre test y Post test

Tabla N° 13: Nivel De La Dimensión Comunicación del Pre test y Post test

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN	PRE TEST					POST TEST				
	INDICADORES	T.A	D.A	Ni A/ D	D	T.D	TA	D.A	Ni A/ Ni D	D
conocer misión y visión	40%	25%	15%	20%	0%	75%	25%	0%	0%	0%

Fuente: pre test y Post test aplicado a 20 trabajadores de la subgerencia de administración de mercados

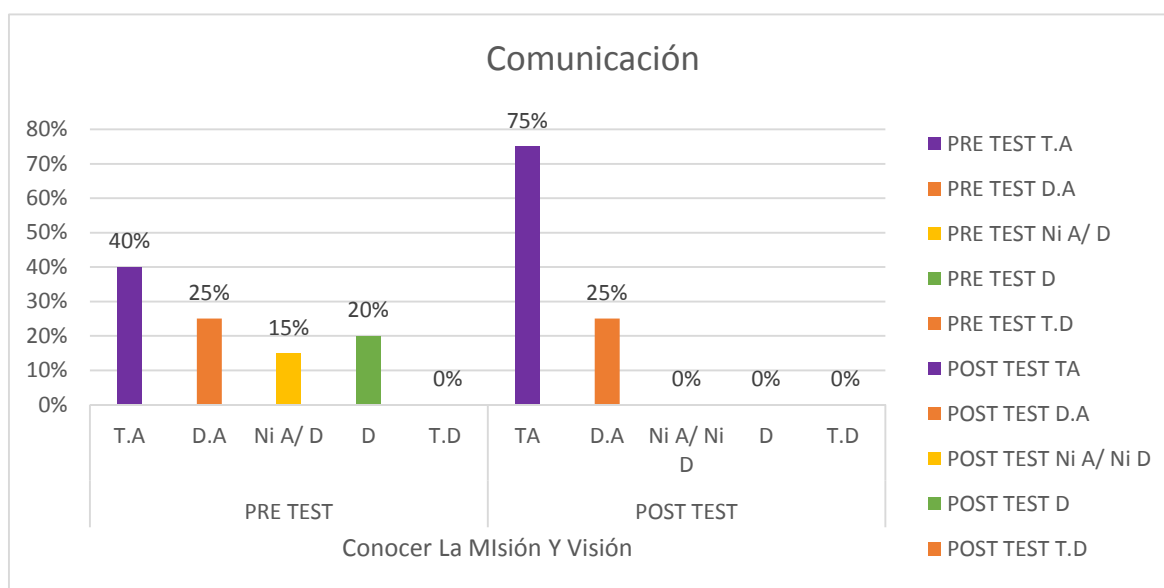


Figura N° 01 : Nivel De La Dimensión Comunicación Del Pre test y Post test

COMUNICACIÓN	PRE TEST						POST TEST					
	Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente		Eficiente		Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente		Eficiente	
	E	%	E	%	n	%	E	%	E	%	n	%
	0	0	3	15	17	85	0	0	1	5	19	95

Interpretación:

En la tabla N° 13, la dimensión comunicación en el pre test muestra resultados positivos con respecto a la importancia de que el área de la Subgerencia cuente con una misión y visión propia para que permita tener una noción más completa acerca del objetivo que se desea alcanzar, sin embargo, con la aplicación de la estrategia de “sensibilización de la visión y misión”, en el post test se obtuvieron resultados mucho más altos y positivos, que son favorables para la Subgerencia. A partir del presente estudio se ha podido determinar que

contar con una misión y visión permitirá conocer la meta propuesta y con ello tener un adecuado control administrativo.

El nivel de la baremación Comunicación ha mejorado visiblemente, puesto que en el pre test el nivel es eficiente al igual que en el post test, pero con un porcentaje mucho más alto, por ende, se puede apreciar cambios productivos para el área de la subgerencia donde se ha podido resaltar lo gran importante que es generar buena comunicación, con ayuda de la creación de la misión y visión para el logro de los objetivos de la organización.

Tabla N° 14 : Nivel de la Dimensión Trabajo en Equipo Del Pre test y Post test

DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO	PRE TEST					POST TEST					
	INDICADORES	T.A	D.A	Ni A/ D	D	T.D	TA	D.A	Ni A/ Ni D	D	T.D
Liderazgo Compartido		10%	25%	30%	35%	0%	25%	55%	10%	5%	5%
Mayor Eficiencia		5%	50%	25%	15%	5%	10%	10%	30%	45%	5%

Fuente: pre test y Post test aplicado a 20 trabajadores de la subgerencia de administración de mercados

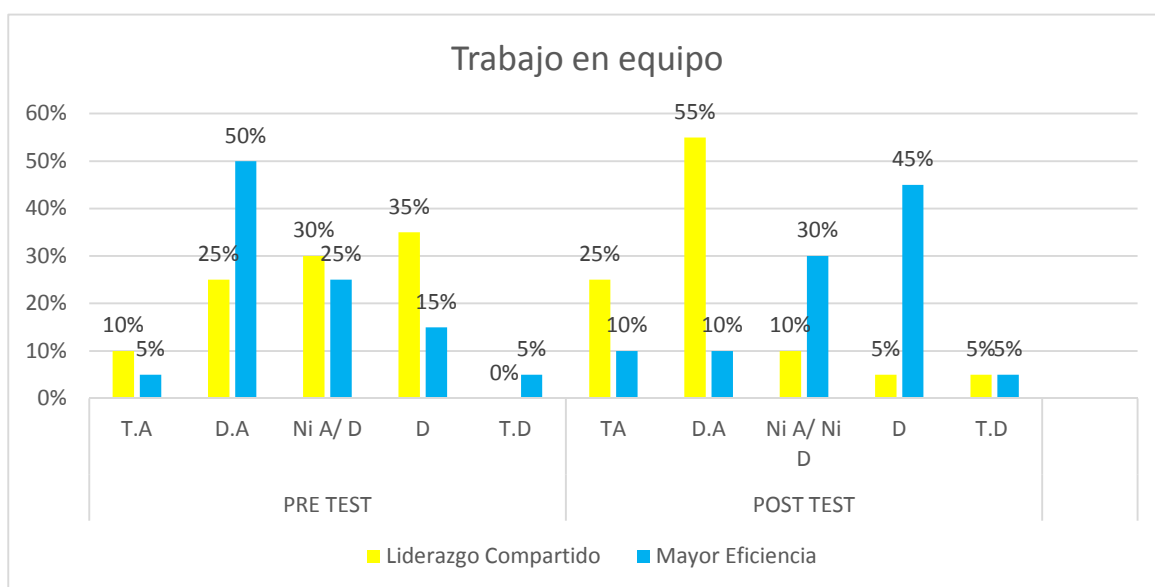


Figura N° 02 : Nivel de Trabajo en Equipo Del Pre test y Post test

TRABAJO EN EQUIPO	PRE TEST						POST TEST					
	Malo		Ni Malo/Ni Bueno		Bueno		Malo		Ni Malo/Ni Bueno		Bueno	
	E	%	E	%	n	%	E	%	E	%	n	%
	1	5	14	70	5	25	0	0	6	30	14	70

Interpretación:

En la tabla N° 14, la dimensión Trabajo en equipo, con respecto a sus indicadores Liderazgo compartido y Mayor eficiencia, según los resultados adquiridos en el pre test se presenta efectos negativos y no favorables para la Subgerencia, en comparación del post test que cambio favorablemente, gracias a las estrategias sobre “capacitación para una buena interacción entre jefe y colaborador” y “creación de flujogramas” con los procesos que se realizan en la Subgerencia y con la capacitación realizada para generar motivación laboral, de acuerdo a los resultados se determina que el liderazgo y apoyo por parte de los jefes ha ido mejorando, así como también la eficiencia de los trabajadores.

Asimismo, esta dimensión en el pre test no era eficiente ni deficiente lo que significaba que era regular ya que la relación entre colaboradores no era buena lo que impide que haya un eficiente trabajo en equipo sin embargo en el post test ha mejorado positivamente, significando que ya hay confianza, compañerismo, trabajo en conjunto y sobre todo buena relación de jefe y trabajador.

Tabla N° 15 : Nivel de la dimensión Ambiente Laboral Del Pre test y Post test

DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL	PRE TEST					POST TEST				
	T.A	D.A	Ni A/ D	D	T.D	TA	D.A	Ni A/ Ni D	D	T.D
Satisfacción del colaborador	5%	20%	25%	40%	10%	5%	45%	35%	10%	5%

Fuente: Pre test y Post test aplicado a 20 trabajadores de la subgerencia de administración de mercados.

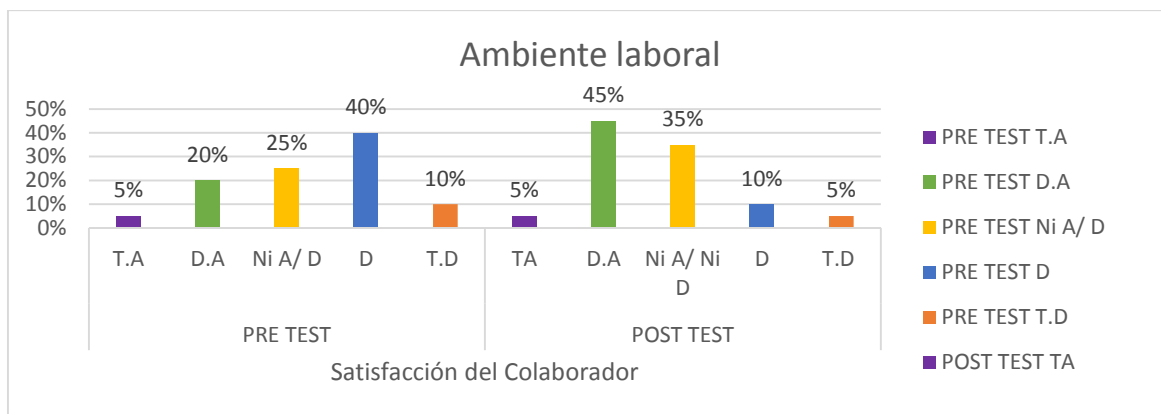


Figura N° 03 : Nivel De Dimensión Ambiente Laboral Del Pre Test Y Post Test

AMBIENTE LABORAL	PRE TEST						POST TEST					
	Inadecuado		Ni adecuado / Ni inadecuado		Adecuado		Inadecuado		Ni adecuado / Ni inadecuado		Adecuado	
	E	%	E	%	n	%	E	%	E	%	n	%
	0	0	17	85	3	15	0	0	4	20	16	80

Interpretación: En la tabla N°15, en el pre test el Ambiente Laboral no era el adecuado para los trabajadores provocando insatisfacción en comparación del post test que ha mejorado notoriamente, con buena diferencia de cambios favorables para el área de la subgerencia, puesto que la satisfacción del colaborador ha ido mejorando gracias a la capacitación realizada para mejorar el clima laboral y motivación al colaborador, con respecto a estos resultados podemos decir que contar con un buen ambiente laboral permitirá que los colaboradores estén satisfechos y realicen sus labores eficientemente.

En el pre test se estima que el ambiente laboral no es adecuado ni inadecuado, lo que significa que los trabajadores laboran en un ambiente regular, con inadecuado clima laboral afectando en los resultados de sus funciones, embargo, en el post test se aprecia un ambiente laboral adecuado significando que hay buen clima laboral, motivación y reflejándose en los buenos resultados de su trabajo de los colaboradores.

Tabla N° 16 : Nivel De La Dimensión Manejo De Actitud Del Pre Test Y Post Test

DIMENSIÓN: MANEJO DE ACTITUD		PRE TEST					POST TEST				
INDICADORES	T.A	D.A	Ni A/ D	D	T.D	TA	D.A	Ni A/ Ni D	D	T.D	
Compromiso Laboral	5%	25%	40%	30%	0%	25%	70%	0%	5%	0%	
Toma de decisiones	20%	15%	30%	30%	5%	10%	75%	10%	5%	0%	
Conducta Laboral	0%	20%	35%	40%	5%	30%	60%	5%	0%	5%	

Fuente: pre test y Post test aplicado a 20 trabajadores de la subgerencia de administración de mercados.

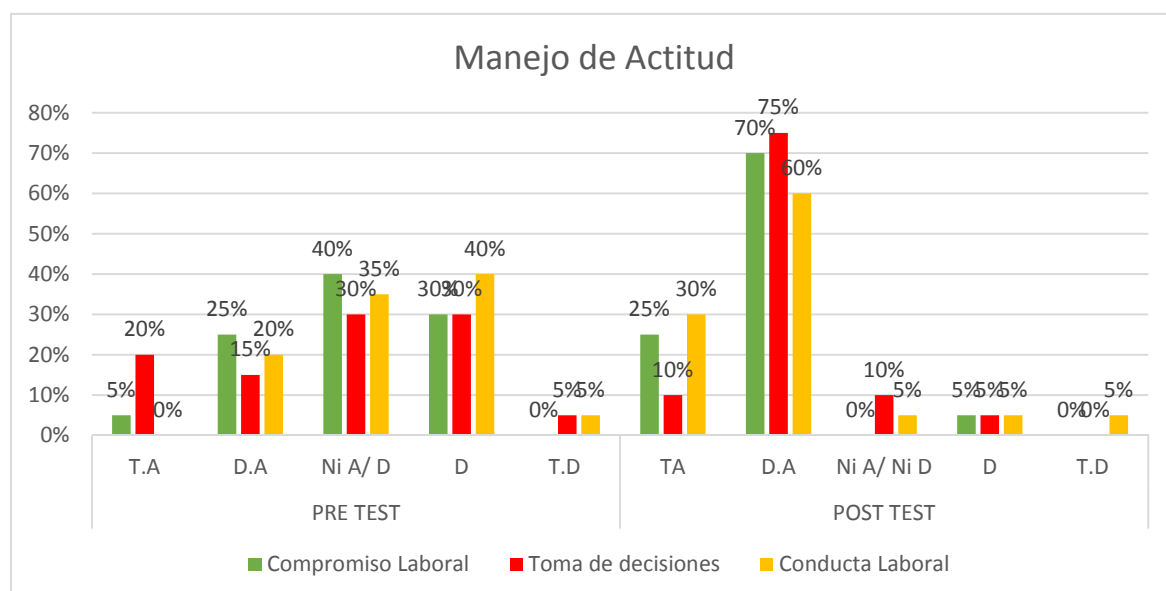


Figura N° 0 4 : Nivel de Dimensión Manejo de Actitud Del Pre test y Post test

MANEJO DE ACTITUD	PRE TEST						POST TEST					
	Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente		Eficiente		Deficiente		Ni eficiente / Ni deficiente		Eficiente	
	E	%	E	%	n	%	E	%	E	%	n	%
	1	5	15	75	4	20	0	0	5	25	15	75

Interpretación: Conforme la tabla N° 16, la dimensión Manejo de Actitud, con respecto a sus indicadores compromiso laboral, toma de decisiones y conducta laboral se apreciar que los resultados del pre test no son positivos para la Subgerencia en comparación del post test que se observan resultados favorables gracias a la capacitación realizada sobre el Coaching motivacional que permitió obtener resultados óptimos, con respecto a estos resultados

podemos decir que el compromiso laboral de los trabajadores y la capacidad para tomar decisiones ayudarán a obtener resultados exitosos para la Subgerencia.

El manejo de actitud en el pre test se observa que no es muy eficiente lo que implica que no es bueno para la Subgerencia ya que no se podrán alcanzar los objetivos de manera exitosa, sin embargo, en el post test se aprecia un cambio considerable y favorable para el área porque contará con personal dispuesta a querer aprender más y desarrollar sus funciones correctamente y con ello lograr los objetivos de manera eficiente y exitosa.

Contrastación de Hipótesis:

Tabla N° 17 : Contrastación De Hipótesis

Prueba de muestras emparejadas								
	Diferencias emparejadas					T	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 VDPRETEST - VDPOSTST	-,629	,664	,149	-,939	-,318	- 4,232	19	,000

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 17, se da a conocer un nivel de significancia de 0,00, lo cual significa que es menor del 5%, por lo tanto, según el nivel de significancia, cuanto más se acerque a cero en efecto será favorable.

IV. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se analiza y se discute tomando como base los resultados de la investigación realizada, las teorías relacionadas a nuestro tema, antecedentes, la hipótesis, con el propósito de sustentar los resultados obtenidos anteriormente.

Este informe de investigación ha demostrado en considerar los diferentes argumentos para el uso de la variable dependiente servicio al cliente, asimismo para la variable independiente control administrativo.

Por lo tanto, la variable dependiente que es el servicio al cliente, para analizar la dimensión comunicación, y de acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores mediante preguntas cerradas se pudo recolectar información importante y necesaria que fueron plasmadas en tablas con su respectiva interpretación, a través del indicador conocer la misión y visión se pudo determinar del pre test que el 40% de trabajadores encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que es importante conocer la visión y misión para alcanzar el objetivo, por ello se aplicó la estrategia “Sensibilización de la misión y visión” en el área de la subgerencia de administración de mercados para que los colaboradores tengan conocimiento de los proyectos que se están realizando actualmente y lo que se quiere lograr en un futuro; después de dicha estrategia aplicada se pudo analizar en el post test que el 75% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo de lo esencial que es contar con una misión y visión, para que de esa manera tengan claro cuál es la meta a alcanzar para beneficio de la organización. Estos resultados coinciden con el trabajo previo de Hunocc y Acevedo. (2018), manifiestan que es importante que una institución cuente con una misión y visión ya que permitirá que los colaboradores se identifiquen y muestren compromiso en sus actividades; para corroborar dicha información, mencionamos al autor Martínez. (2016), que indica que el colaborador debe tener claro la misión y visión de la organización para que sepan hacia donde se dirigen y puedan alcanzar los objetivos propuestos.

La dimensión trabajo en equipo conforme a los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal de la subgerencia de administración de mercados, mediante preguntas cerradas, se ha podido recolectar información representativa mediante tablas, con su correspondiente análisis de interpretación; que a través del indicador liderazgo compartido se determinó en el pre test que el 35% de los colaboradores estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo que en dicha área se manifiesta poco liderazgo por parte de los jefes y por ende carece motivación hacia su personal, y por ello se aplicó la estrategia “capacitación para una buena interacción entre jefe y colaborador”, para incentivar a mejorar la relación e

interacción entre el jefe de área y en conjunto con los trabajadores en la subgerencia, promoviendo la retroalimentación para lograr trabajar en equipo; luego de haber aplicado la estrategia se analizó el post test que según el 55% de los colaboradores están de acuerdo que el liderazgo en dicha área es eficiente ya que hay cambios notorios que se resalta en el desempeño del personal y cumplimiento de los objetivos. Por ello, lo expuesto anteriormente se relaciona con la investigación de Khadka y Maharjan. (2017), que mencionan que se debe tomar en cuenta que los trabajadores y el jefe deben tener buena interacción, demostrando liderazgo compartido ya que permitirá trabajar en equipo. Esta información tiene como fundamento la teoría del autor Hughes. (2003), que demuestra lo importante que es contar con un liderazgo y una eficiente interacción por parte del gerente, con la finalidad de lograr resultados favorables.

Asimismo, para el indicador mayor eficiencia se pudo analizar en el pre test que el 50% del personal estuvieron de acuerdo en que la rotación de personal retrasa el logro de los objetivos e impide que haya buena eficiencia ante cualquier situación en la subgerencia debido a los constantes cambios que surgen en el personal, sin embargo gracias a la estrategia “Realizar flujogramas” acerca de los procesos de trámites administrativos aplicada a los trabajadores de la subgerencia de administración de mercados de la municipalidad de JLO, para ayudar y facilitar con la información al personal nuevo que desconoce del tema y pueda brindar un buen servicio, luego de haber aplicado la estrategia se pudo analizar el post test que según el 45% de los colaboradores están en desacuerdo, indicando que la rotación de puestos no perjudica el logro de los objetivos ya que con los flujogramas podrán adaptarse de manera rápida en la realización de sus labores, lo que significa que es positivo y se manifiesta en el rendimiento de los trabajadores al brindar un buen servicio con mayor eficiencia, lo cual es de vital importancia para el cumplimiento de sus labores. Estos resultados obtenidos coinciden en la investigación realizada por Torres. (2016), utilizando una metodología cuantitativa, que indica que una municipalidad debe considerar importante informar de manera adecuada a los trabajadores que desconocen sus funciones cuando surgen cambios inesperados, adoptando acciones preventivas que eviten conflictos, logrando forjar resultados eficientes. Por lo tanto, también se corrobora en la teoría que mencionan los autores Bernal y Sierra. (2008), enfatizan que se debe anticipar a los riesgos para evitar que se presenten problemas ya que es esencial para contribuir a tener mayor eficiencia en los objetivos trazados.

Para la dimensión ambiente laboral conforme a las encuesta realizadas al personal de la subgerencia de administración de mercados, mediante preguntas cerradas con escala de Likert, se ha podido recoger información necesaria plasmadas en tablas, con su interpretación correspondiente; que a través del indicador denominado satisfacción del colaborador se pudo determinar que en el pre test el 40% de los estuvo en desacuerdo, lo cual indica que en los colaboradores del área de la subgerencia se manifiesta insatisfacción al realizar sus funciones o actividades encomendadas, sim embargo se aplicó las estrategias sobre “capacitación para una buena interacción entre jefe y colaborador”, “capacitación de los 4 pasos para mejorar el control administrativo”, las dinámicas realizadas a los trabajadores con la finalidad de incentivarlos a realizar cada vez mejor sus labores, con la información brindada ya que todo ello influye en su rendimiento; luego de haber aplicado la estrategia se analizó el post test que según el 45% de los colaboradores están de acuerdo que el entono laboral debe ser adecuado ya que permite al personal realizar sus labores satisfactoriamente. Estos resultados, se relacionan con la investigación de Chang. (2014), comprobó lo importante que es considerar un adecuado ambiente de trabajo porque permitirá forjar satisfacción en la realización de sus funciones del personal y por ende sea beneficio para la imagen de la organización. Por lo tanto, se corrobora en la teoría mencionada por el autor Deviney. (2015), donde indica que la satisfacción de los clientes internos es importante para formar su nivel personal y que por ende repercute en sus habilidades para brindar un buen servicio, pues por lo general se obtiene beneficios para la organización.

Por último, la dimensión manejo de actitud conforme a los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal, mediante preguntas cerradas, se ha podido recolectar información que se representa mediante tablas, con su correspondiente análisis de interpretación; que a través del indicador compromiso laboral se determinó del pre test que un 40% del personales estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo en que en dicha área mantenga una cultura que desarrolle compromiso en sus funciones por parte del personal; sim embargo gracias a las estrategia aplicada “Coaching motivacional”, que sirvió para incentivar a los trabajadores a laborar con compromiso y forjar acciones para fortalecer su cultura organizacional; luego se pudo analizar en el post test que según el 70% de los colaboradores están en de acuerdo, lo cual ha mejorado significativamente esa disminución de porcentaje, ya que se ha considerado por motivar al personal a realizar sus funciones de manera oportuna, promoviendo a mejorar cada día el compromiso laboral, sintiéndose más

identificados por su institución. Así también estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Reyes. (2014), manifiesta en su estudio con una metodología de tipo aplicada que al forjar un compromiso en una meta trazada es la base importante para cumplir con todas las expectativas planeadas ya que ayuda a desarrollar trabajadores comprometidos y por ende se responde a los objetivos de la organización. Por lo tanto, se afirma, ya que en su libro Diago. (2005), indica que el cliente interno para cumplir con sus funciones se caracteriza por desarrollar una cultura que refleja compromiso laboral, que por ende el trabajador debe asumir responsabilidad a sus actividades asignadas para brindar un buen servicio.

En los indicadores toma de decisiones y conducta laboral, en los resultados del pre test se observa que el 30% de encuestados está en ni de acuerdo y desacuerdo, así como también en desacuerdo que la Subgerencia de administración de mercados y sanidad cuente con personal capacitado y apto para que tomen decisiones importantes para los proyectos a realizar, y para el indicador conducta laboral el 40% de encuestados está en desacuerdo que los trabajadores muestren compromiso, cooperación, trabajo en equipo y ganas de aprender y crecer profesionalmente, lo que significa que para los colaboradores hay compañeros que no tienen una buena capacidad y no son autónomos para que tomen decisiones, así como también colaboradores que no muestran compromiso con su trabajo, no hay trabajo en equipo, perjudicando a la Subgerencia de administración de mercados, ya que el personal no muestra interés por capacitarse y aprender para crecer profesionalmente, como tampoco hay capacidad de decisión, provocando que el logro de sus objetivos no sean eficientes y tome mucho tiempo para alcanzarlos, pero gracias a la estrategia aplicada “Coaching motivacional” en donde se les enseñó e informó sobre la importancia de sentirse capaz de tomar de decisiones para bienestar de una organización, de cuán importante es capacitarse y aprender para que sigan desarrollando sus conocimientos y creciendo profesionalmente, la importancia de exigir retroalimentaciones a sus jefes, así como también realizar su trabajo de manera correcta para que le den seguridad a sus jefes de que pueden hacer las cosas de manera correcta y ellos les puedan brindar esa autonomía para tomar decisiones que será favorable para ellos porque aprenderán a trabajar en equipo y a comprometerse con su trabajo y para la Subgerencia de administración de mercados y sanidad porque contará con personal capacitado capaz de tomar cualquier decisión importante, todo ello se reflejó en el post test en donde se observan cambios significativos y favorables, para el indicador toma de decisiones el 75% de encuestados están de acuerdo con que la Subgerencia de administración

de mercados y sanidad cuenta con personal capacitado y apto para tomar decisiones a favor de la empresa, y para el indicador conducta laboral el 60% de encuestados están de acuerdo en que los trabajadores muestren compromiso y ganas de aprender para bienestar de ellos y de la Subgerencia, significando que en el post test los resultados son favorables, y que la investigación previa se relaciona con los autores de Liza y Siancas. (2016), manifestando que la calidad de servicio tiene un efecto positivo en la satisfacción del cliente, y por ello es importante contar con colaboradores comprometidos con su trabajo, que trabajen en equipo y con ganas de aprender y ampliar sus conocimientos para crecer profesionalmente, para corroborar dicha información Cook. (2004), indica que la inversión en los empleados, incluidas las oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como el reconocimiento de un trabajo bien hecho permitirá que los objetivos de una empresa se logren de manera correcta y eficiente.

Asimismo, de haber contrastado la hipótesis con un nivel menor del 5% de significancia obtenida, se evidencia aceptación y afirma la hipótesis planteada en la investigación que señala que “El Control Administrativo Mejorará El Servicio Al Cliente En La Sub Gerencia De Administración De Mercados De La Municipalidad de JLO”, lo cual dicho resultado se evidencia en los resultados obtenidos al comparar el pre test y post test, resaltando cambios significativos por ayuda del instrumento aplicado y que a la vez se sustenta con las investigaciones que se relacionan con nuestro tema y por ende siguiendo el criterio de contrastación que se fundamenta en la tabla N° 17.

Por consiguiente, tomando como referencia la base teórica, los antecedentes, el resultado del pre test y post test, el criterio lógico de la contratación de hipótesis que por efecto no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis, por ende, podemos afirmar que las estrategias de control administrativo fueron efectivas para mejorar el servicio al cliente en el área de la subgerencia de administración de mercados de la municipalidad de JLO.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que gracias al pre test y a las estrategias aplicadas, se puede determinar que el control administrativo si mejora el servicio del cliente interno y con ello se logra la eficiencia para ofrecer un buen servicio.
2. De acuerdo a los resultados del pre test, se identificó las falencias y comportamiento de los clientes internos, para poder aplicar las estrategias y mejorar dichos problemas, para bienestar de la Subgerencia de Administración de mercados de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.
3. Se aplicaron distintas estrategias para mejorar el Servicio al cliente en la Sub Gerencia de Administración de Mercados de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, para restablecer el control administrativo y que las funciones de los colaboradores sean realizadas de manera eficiente y cuenten con la capacidad para tomar decisiones, prevenir y corregir posibles problemas.
4. Después de las estrategias aplicadas el servicio al cliente en la Subgerencia de Administración de mercados es eficiente, significando que los colaboradores sienten el apoyo de sus jefes y tienen capacidad de decisión, reflejándose en la eficiencia en sus labores y el apoyo para cumplir objetivos.
5. Se compararon los resultados obtenidos del pre y post test y se determinó acerca del servicio al cliente, conforme al post test fue óptimo y mejoró considerablemente en comparación al pre test, significando que ciertas estrategias aplicadas de Control Administrativo contribuyeron de manera positiva y favorable en la mejora del servicio al cliente.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad realizar talleres de retroalimentación en donde se puedan identificar errores que impiden lograr la meta propuesta con éxito.
2. Realizar capacitaciones periódicas para conocer las inquietudes de sus colaboradores y brindarle confianza y autonomía para que tomen decisiones y sienta que son tomados en cuenta en los proyectos a realizar, así como también motivarlos para que se comprometan en su trabajo y de esa manera lograr un adecuado clima laboral y trabajo en equipo.
3. El presente trabajo de investigación debe ser tomado como referencia por otros estudiantes, siempre y cuando se respete la autoría.
4. Se recomienda realizar el tipo de investigación de nuestra tesis ya que permite resolver problemas mediante la aplicación de estrategias.
5. Se recomienda utilizar los instrumentos de recolección de datos para recolectar información requerida.

VII. PROPUESTA

1. INFORMACIÓN GENERAL

Propuesta acerca de las estrategias de control administrativo para mejorar el servicio al cliente en la subgerencia de administración de mercados de la municipalidad de JLO.

2. PRESENTACIÓN

Hoy en día toda organización se requiere mantener un orden, proporcionar un buen servicio por parte del cumplimiento y rol del personal, ya que gracias a ello permitirá otorgar al cliente una eficaz atención, puesto que realizar diferentes estrategias que puedan fomentar e influenciar en mejorar la productividad de la organización, sobre todo evitar ofrecen un mal servicio al usuario, lo cual influye al satisfacer sus necesidades.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Reseña Histórica:

En la década de los 40, Chiclayo empezaba a experimentar el fenómeno de la concentración urbana.

El Municipio de Chiclayo se vio en la necesidad de mejorar el sistema urbano y dotar de mejores condiciones de vida a los habitantes del "Barrio de las Latas", una barrera de casas rústicas con techos y puertas de lata situadas norte de la antigua calle "Miralo Verde", actualmente avenida Pedro Ruiz Gallo.

El 29 de octubre de 1943, por Resolución Suprema se expropia la "Quinta Barsallo" de una extensión superficial de 394 mil 866 mt² desde la acequia Cois hacia el norte, donde se posesiona el primer núcleo de pobladores, integrado por despedidos de las haciendas azucareras, trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo y vecinos de Las Latas. Nació un nuevo centro urbano.

El alcalde de Chiclayo Rogelio Llanos Barturén inicia el proyecto de "Urbanización Municipal" que continuó e impulsa Carlos Castañeda Iparraguirre. Es así como se crea el "Barrio 27 de Octubre" en memoria del movimiento político encabezado por el general Manuel A. Odría.

Cuando inició su primera gestión edilicia (1949-1952), Carlos Castañeda Iparraguirre, armado de tractores y policías municipales, borró del plano de la ciudad lo que era una

afronta y un peligro. Desapareció el Barrio de las Latas con sus chozas y chicheríos. El hampa perdió su baluarte.

De gran calidad humana, a Carlos Castañeda no le bastó con desaparecer el barrio de Las Latas sino que también se ocupó personalmente de reubicar a sus habitantes en el "Barrio 27 de Octubre" que posteriormente cambió de nombre. Se denomina "Barrio San Carlos" como gratitud a su impulsor y benefactor don Carlos Castañeda Iparraguirre.

Entre las familias fundadoras están los hermanos Garnique Bonilla, hermanos Martínez, Barturén Sánchez, Fernández Verona, Silvia Caylloma, Arenas Ramírez, Clovis Ayala, Deza Barrantes, Gastelo Mundaca, Anaya Romero, Camacho Cruzate, Burgos Vílchez Heredia, Supo Capuñay.

También varios ciudadanos como Agustín Vallejos Zavala, Amalia Cabrejos, Jorge Vásquez, José del Carmen Niño Valiente. Amadeo Arana, entre otros.

Ellos lucharon para sacar adelante a este pueblo pujante que nació como una alternativa a la necesidad de vivienda, sin servicios básicos como agua, desagüe y luz. Por ello se creó el "Comité de Progreso Local" que logró conquistar el terreno para el parque San Carlos, el mismo que fue cercado con palos de escoba por Don Agustín Vallejos Zavala, un político y luchador social que se convirtió en un cercano colaborador de Castañeda y juntos gestionaron importantes obras para el naciente distrito otra labor del Comité fue la designación del nombre de las calles que hasta hoy se mantienen: Incanato, Conquista, Coloniaje y República, Ayacucho, Junín, Huáscar y Atahualpa.

Descripción:

La municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz es una institución pública en donde se realiza cualquier trámite o procedimiento según lo requiera el usuario o cliente de la comunidad Leonardina, lo cual el comercio es una de sus principales actividades, debido a la existencia del complejo comercial Moshoqueque, donde se comercializan productos agrícolas, ganaderos y otros de la región. En este distrito se ubica el Complejo Comercial de Moshoqueque, al que los mayoristas y productores agrícolas del departamento y la región llevan sus productos para su venta por mayor.



Misión:

“Nuestra responsabilidad social con la población Leonardina constituye al mejoramiento en la calidad de vida por cuanto estamos dispuestos a la prestación de servicios públicos en todos los niveles, mediante la ejecución de obras de corto y largo plazo que garanticen ser oportunos y óptimos con una administración transparente, capacidad de gestión adecuada y práctica concertadora, abierta al dialogo y al cambio social.”

Visión:

“Ser competentes en el Gobierno Municipal, demostrando acercamiento a los Pueblos Jóvenes, garantizando su bienestar y progreso acorde con la tecnología, la democracia y la ciencia.”

Organigrama:



3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA/ DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Gonzales. (2003, p. 46). La propuesta de investigación podría describirse como el planeamiento de la idea, concretada en problema, en el cual se indican y justifican los conjuntos de acciones necesarias para alcanzar los objetivos, dentro de determinados parámetros de concepción, tiempo y recursos.

Por lo tanto, la propuesta a realizar conlleva a dar solución al problema identificado en la tesis, es decir ejecutar la propuesta acerca de aplicar estrategias de la variable independiente control administrativo.

La propuesta y las estrategias serán realizadas para mejorar el funcionamiento y productividad del área de la subgerencia de administración de mercados, elaborando capacitaciones, dinámicas, estrategias que permitirán sobre todo que el cliente interno pueda conocer su rol o función a realizar, ya que ello repercute en ofrecer a los clientes un buen servicio, otorgando al cliente una buena atención.

4. OBJETIVOS

4.1.Objetivo General:

Determinar como el control administrativo mejora el servicio al cliente en la sub gerencia de administración de mercados.

4.2.Objetivos Específicos:

- Mejorar el proceso administrativo, para cumplir con el logro de los objetivos de la subgerencia.
- Lograr que los colaboradores conozcan quienes son, cuáles son sus proyecciones futuras y puedan trabajar para alcanzar objetivos.
- Representar gráficamente las diferentes actividades que se realizan para facilitar la comprensión de su funcionamiento.
- Lograr trabajar en equipo y crear un equipo comprometido al logro de metas.
- Motivar a los trabajadores a desarrollar comportamientos productivos para lograr objetivos.

5. JUSTIFICACIÓN

Las estrategias del control administrativo se realizarán con la finalidad de que el cliente interno (personal) del área de la subgerencia de administración de mercados pueda brindar un buen servicio, de acuerdo a los procesos que se deban realizar, lo cual permitirá satisfacer y cumplir con las expectativas de los clientes externos.

Por lo tanto, ayudará a resolver y dar solución al problema. Asimismo, la propuesta aporta a incrementar el conocimiento del personal de la subgerencia con los temas mencionados en cada estrategia, lo cual contribuye a brindar buena información al usuario, para obtener buenos resultados.

6. FUNDAMENTOS TEÓRICOS INCLUIDO PRINCIPIOS

Meta:

La meta a la cual se desea alcanzar, es al número de 20 clientes internos que lo conforman la muestra, para la participación de las actividades desarrolladas dentro la organización.

Los principios como responsabilidad, compromiso, que se tomarán en cuenta para realizar la propuesta de manera eficiente.

7. ESTRUCTURA

Acciones a Desarrollar:

Para lograr una estrategia efectiva se debe combinar la teoría con la práctica, es por ello que ha sido conveniente aplicar cada estrategia mediante talleres motivacionales muy dinámicos a los colaboradores del área de la subgerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de JLO. Estos talleres se realizaron con un especialista en el tema a tratar. A continuación, un resumen de las acciones a desarrollar:

Estrategia N° 01: Capacitación De 4 Pasos Para Mejorar El Control Administrativo

- Dar a conocer lo esencial que es saber acerca de cómo mejorar el control administrativo.
- Se empezará brindando información de los 4 pasos para mantener un control administrativo (medir rendimiento, medir resultados, tomar medidas correctivas y Retroalimentación).

Actividad:

- Brindar Dípticos para dar conocimiento del tema.
- Dar a visualizar al público videos de acuerdo al tema.
- Realizar dinámica para comprobar el aprendizaje de la capacitación.
- Al culminar se realizarán preguntas sobre el tema.
- Se finalizará con un coffee break.

Recursos: Papelotes, Limpiatipo, Hojas bond de color, Cinta, USB, Laptop, Dípticos, Refrigerios.

Objetivo: Mejorar el proceso administrativo, para cumplir con el logro de los objetivos de la subgerencia.

Estrategia N° 02: “Sensibilización De La Misión Y Visión”

- Identificar la misión y visión general de la municipalidad de José Leonardo Ortiz
- Conocer la realidad en la que se vive.
- Crear una misión y visión para la subgerencia.
- Concientizar que el personal conozca la misión y visión.

Actividad:

- Al finalizar otorgar una gigantografía sobre la misión y visión.
- Imprimir la misión y visión en la carpeta de todos los trabajadores de la subgerencia.
- Preguntar de manera oportuna si aprendieron la misión, visión.

Objetivo: Lograr que los colaboradores conozcan quienes son, cuáles son sus proyecciones futuras y puedan trabajar para alcanzar objetivos.

Recursos: Tecnopor, gigantografía, celofán

Estrategia N° 03: “Realizar Flujogramas”

- Buscar información sobre la importancia de los flujogramas.
- Identificar las diferentes actividades que se realizan en la subgerencia.
- Formar flujogramas con los procesos de las diferentes actividades.

Objetivo: Representar gráficamente las diferentes actividades que se realizan para facilitar la comprensión de su funcionamiento.

Actividad:

- Pegar los flujogramas dentro de la oficina.
- Al finalizar otorgar los flujogramas en gigantografías.

Recursos: Laptop, folletos, percheros, hojas, lapiceros, Tecnopor.

Estrategia N° 04: “Capacitación Para Lograr Una Buena Interacción Entre Jefe Y Colaborador”

- Buscar información relevante sobre lo que es ser líder.
- Informarles sobre la importancia de pedir feedback, mostrar respeto, mostrar lo que vales, hacer bien tu trabajo.
- Entregar Dípticos informativos.
- Crear afiches en donde se manifieste cosas que debe de hacer un jefe.

Objetivo: Lograr trabajar en equipo y crear un equipo comprometido al logro de metas.

Actividad:

- Se realizarán preguntas sobre el tema.
- Se otorgarán dípticos al finalizar la capacitación
- Realizar gigantografías motivadoras para el líder.
- Se finalizará con un coffee break.

Recursos: laptop, lapiceros, afiches, refrigerios.

Estrategia N° 05: “Coaching Motivacional”

- Las ponentes iniciarán la capacitación informando sobre la importancia del coaching motivacional
- Rondas de participación de los presentes.
- Realizar dinámicas para influenciar para que el coaching motivacional sea llevado a la realidad.

Actividad:

- Realizar dinámicas sobre el tema
- Se realizará preguntas acerca el tema.
- Se culminará con un pequeño coffee break.

Objetivo: Motivar a los trabajadores a desarrollar comportamientos productivos para lograr objetivos.

Recursos: folletos, laptop, lapiceros, hojas bond, proyector, tijeras, papelotes.

Responsable del taller (cuadro)

Recursos

Trabajadores del área de la subgerencia de administración de mercados, 2019.

-Área administración de mercados de Moshoqueque, -oficina de defensa del consumidor y -la sub gerencia de Administración de mercados de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.	20
--	----

Personal de investigación

Teque Curo Aida Campos Núñez Isela	2
---	---

Responsables de capacitación

Campos Núñez Isela	1
Teque Curo Aida	1
Total	2

8. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA

Cronograma: Cuadro

Para una mejor ejecución del programa que muestra las actividades correspondientes a cada estrategia, es que, la Subgerencia de administración de mercados de JLO, considere pertinente los días jueves y viernes por las mañanas, ya que motivos de políticas internas de la empresa, el personal administrativo no atiende al cliente, por tanto, la facilidad de manera favorable a que se realice las actividades de este programa.

ESTRATEGIAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADOS DE LA MUNICIPALIDA DE JLO.

Problema: Deficiencia para el logro de los objetivos.

Objetivo	Estrategia N° 01	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Mejorar el proceso administrativo, para cumplir con el logro de los objetivos de la subgerencia.	“Capacitación de los 4 pasos para mejorar el control administrativo” Sub Estrategias: • Dar a conocer lo esencial que es saber acerca de cómo mejorar el control administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar DÍpticos para dar conocimiento del tema. • Dar a visualizar al público videos de acuerdo al tema. • Realizar dinámica para comprobar el aprendizaje de la capacitación. • Al culminar se realizarán preguntas sobre el tema. • Se finalizará con un coffee break 	<ul style="list-style-type: none"> -Papelotes -Limpiatipo -Hojas bond de color -Cinta -USB -Laptop -Dípticos -Refrigerios 	Jueves	Empieza: 7:40 am Termina: 09:00 am	Subgerencia de administración de mercados y sanidad	Campos Nuñez Isela Aida Teque Curo	S/. 40.00

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Medir resultados

Problema: Falta de conocimiento sobre la importancia de la misión y visión para lograr los objetivos.

Objetivo	Estrategia N° 02	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Lograr que los colaboradores conozcan quienes son, cuáles son sus proyecciones futuras y puedan trabajar para alcanzar objetivos.	<p>“Sensibilización de la misión y visión”</p> <p>Sub Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la misión y visión general de la municipalidad de José Leonardo Ortiz • Conocer la realidad en la que se vive. • Crear una misión y visión para la subgerencia. • Concientizar que el personal conozca la misión y visión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar otorgar una gigantografía sobre la misión y visión. • Imprimir la misión y visión en la carpeta de todos los trabajadores de la subgerencia. • Preguntar de manera oportuna si aprendieron la misión, visión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnopor -Gigantografías -Tuvo 	Lunes a	Viernes	Subgerencia de administración de mercados y sanidad	Campos Nuñez Isela Aida Teque Curo	S/. 70.00

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Tomar Medidas Correctivas

Problema: La rotación de puestos impide cumplir con los objetivos propuestos.

Objetivo	Estrategias N°3	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto
Representar gráficamente las diferentes actividades que se realizan para facilitar la comprensión de su funcionamiento.	“Realizar flujogramas”							
	Sub Estrategias:	<ul style="list-style-type: none"> • Pegar los flujogramas dentro de la oficina. • Al finalizar otorgar los flujogramas en gigantografías. • Formar flujogramas con los procesos de las diferentes actividades. 	Laptop, folletos, percheros, hojas, lapiceros, Tecnopor.	Lunes a Viernes	Empieza: 9:30 pm Termina: 1:00pm	Subgerencia de administración de mercados y sanidad	Campos Nuñez Isela Aida Teque Curo	S/.60.00

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Retroalimentación

Problema: Falta de apoyo por parte de los jefes

Objetivo	Estrategia N° 4	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Lograr trabajar en equipo y crear un equipo comprometido al logro de metas.	<p>“Capacitación Para Lograr Una Buena Interacción Entre Jefe Y Colaborador”</p> <p>Sub Estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar información relevante sobre lo que es ser líder. • Informarles sobre la importancia de pedir feedback, mostrar respeto, mostrar lo que vales, hacer bien tu trabajo. • Entregar Dípticos informativos. • Crear afiches en donde se manifieste cosas que debe de hacer un jefe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán preguntas sobre el tema. • Se otorgarán dípticos al finalizar la capacitación • Realizar gigantografías motivadoras para el líder. • Se finalizará con un cofee break. 	<ul style="list-style-type: none"> -USB -Laptop -Dípticos -Refrigerios 	Lunes	<p>Empieza: 7:30 am</p> <p>Termina: 09:00 am</p>	Subgerencia de administración de mercados y sanidad	Campos Nuñez Isela Aida Teque Curo	S/. 80.00

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Medir el rendimiento**Problema: Falta de compromiso y coordinación en sus funciones**

Objetivo	Estrategia N° 05	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Motivar a los trabajadores a desarrollar comportamientos productivos para lograr objetivos.	“Coaching Motivacional” Sub Estrategias: • Las ponentes iniciarán la capacitación informando sobre la importancia del Coaching motivacional • Rondas de participación de los presentes. • Realizar dinámicas para influenciar para que el Coaching motivacional sea llevado a la realidad.	• Realizar dinámicas sobre el tema • Se realizará preguntas acerca el tema. • Se culminará con un pequeño cofee break.	-USB -Laptop -Dípticos -Refrigerios	Lunes	Empieza: 7:30 am Termina: 09:00 am	Subgerencia de administración de mercados y sanidad	Campos Nuñez Isela Aida Teque Curo	S/. 50.00

Fuente: Elaboración Propia

**PROPUESTA - APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS
MEDIOS PROBATORIOS DE HABER DESARROLLADO LAS ESTRATEGIAS**


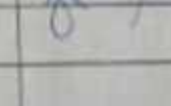

ESTRATEGIA N° 01: “Capacitación de los 4 pasos para mejorar el control administrativo”

FOTOS:



Registro De Asistencias Del Personal A La Capacitación:

CONTROL DE ASISTENCIA 1° CAPACITACIÓN
10/10/2019

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1	PABLO ROMERO ZAMITA	
2	SANCHEZ SANCHEZ JOSE	
3	GUILLERMO FERNANDEZ BOCANEGRA	
4	MARIUS H VALDECRANA OLIVERO	
5	JOSE E. VAGUEZ BOCEREA	
6	JOSE A. ESPINOZA AHAU	
7	PABLO S. DE AGUIRRE	
8	JESICA CHIMPA SANCHEZ	
9	CLARA CRISTINA RAMIREZ	
10	ESTHER CRISTINA GONZALEZ	
11	PEDRO FERRI INOQUIO	
12	MARCELO VARGAS VILCHES	
13	JOSUE ORTIZ COLO	
14	CLARA CRISTINA DE RODRIGUEZ	
15	HERNAN LESNI PAIVA FLORES	
16	JUAN M. BUSTOS FLORES	
17	ANGEL MIGUEL ALBA SANCHEZ	
18	OSMAN GARCIA RAMIREZ	
19		
20		

ESTRATEGIA N° 02: “Sensibilización De La Misión Y Visión”

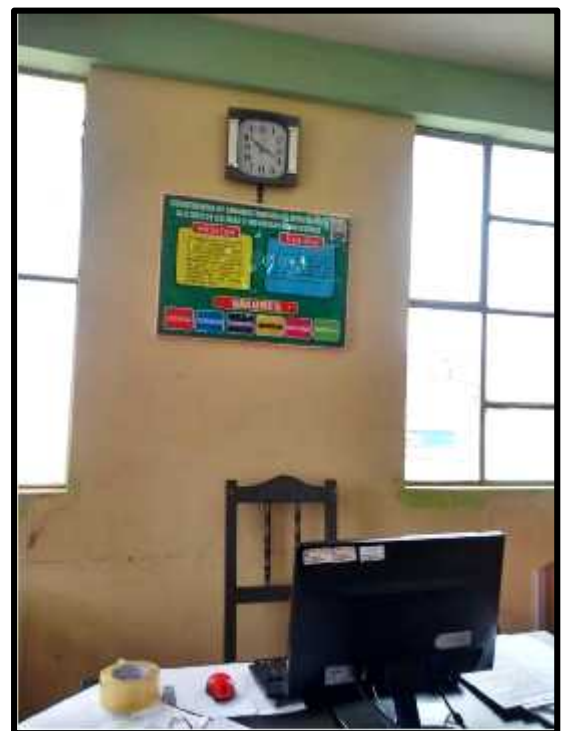
- Crear una misión y visión para la subgerencia:

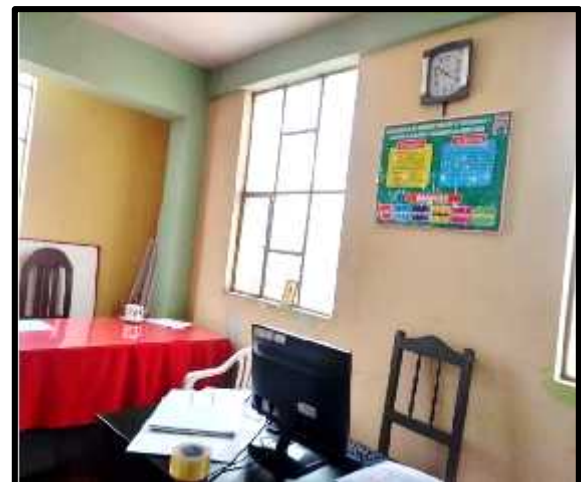
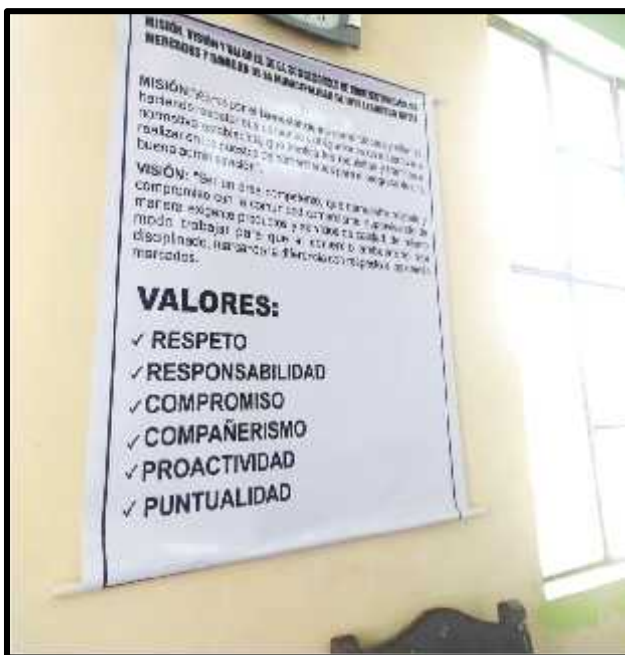
Se consideró importante crear una misión, visión y valores para la subgerencia de administración de mercados y sanidad para que los trabajadores tengan conocimiento y sepan que es lo que se busca lograr a corto y largo plazo, así mismo que los comerciantes sepan cual es el objetivo por el que se trabaja en la subgerencia y cuál es la meta a largo plazo.

MISIÓN: “Velamos por el bienestar de los comerciantes y clientes haciendo respetar sus derechos y obligaciones de acuerdo a la normativa establecida, que implica los requisitos y trámites a realizar en los puestos de comerciantes para el progreso de una buena administración”.

VISIÓN: “Ser un área competente, que demuestre respeto y compromiso con la comunidad comerciante; supervisando de manera exigente productos y servicios de calidad, del mismo modo trabajar para que el comercio ambulatorio sea disciplinado, marcando la diferencia con respecto a los demás mercados.”

Evidencias Fotográficas:





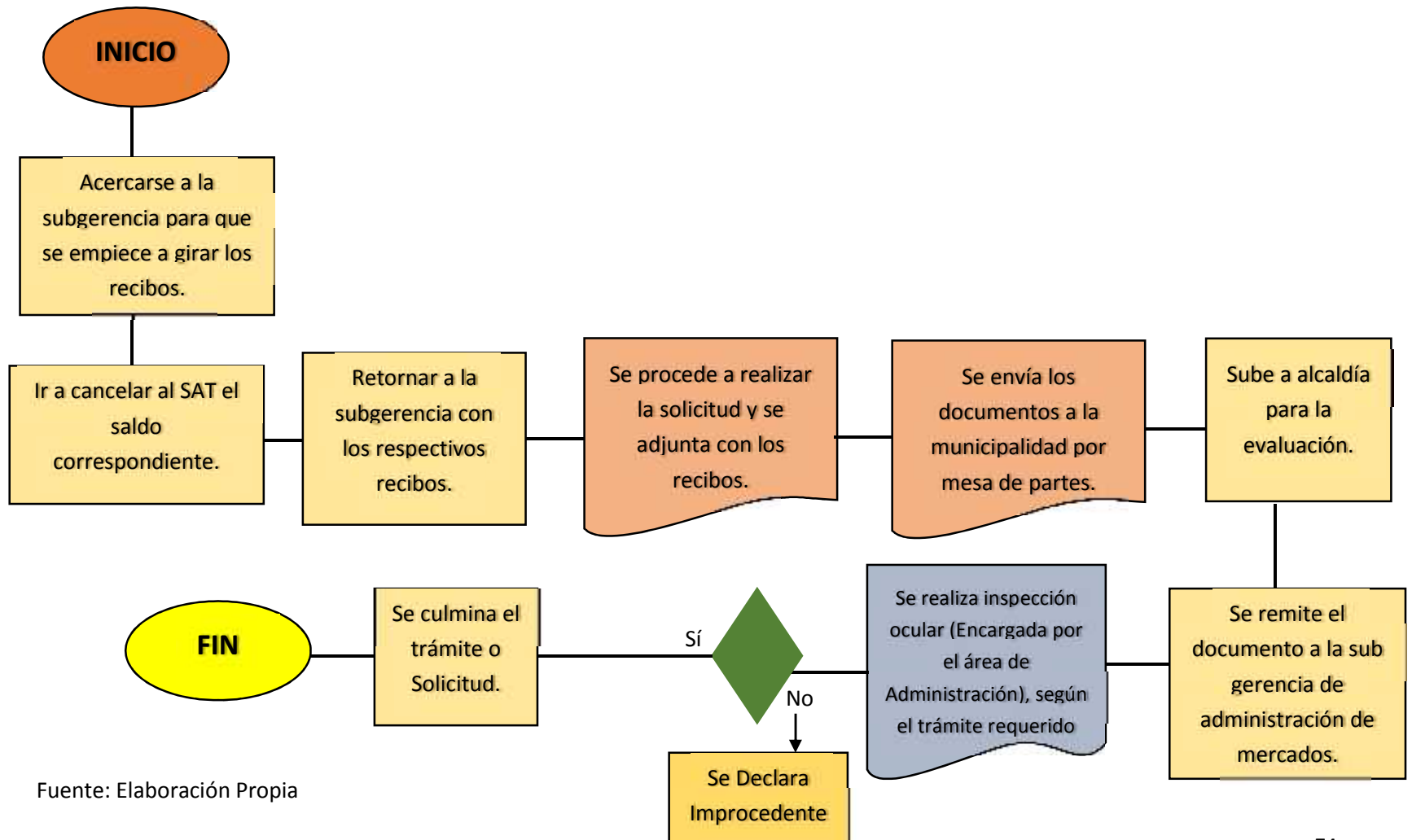


Estrategia N° 03: “Realizar Flujogramas”

- Formar flujogramas con los procesos de las diferentes actividades.
La creación de un flujograma con el respectivo procedimiento de las actividades que se realizan en la subgerencia de administración de mercados y sanidad es con el fin de que el comerciante sepa cuál es el procedimiento que se debe de realizar para la solicitud de permisos, autorizaciones, etc. Por lo tanto, de esa manera contribuir con la aceleración de los trámites.

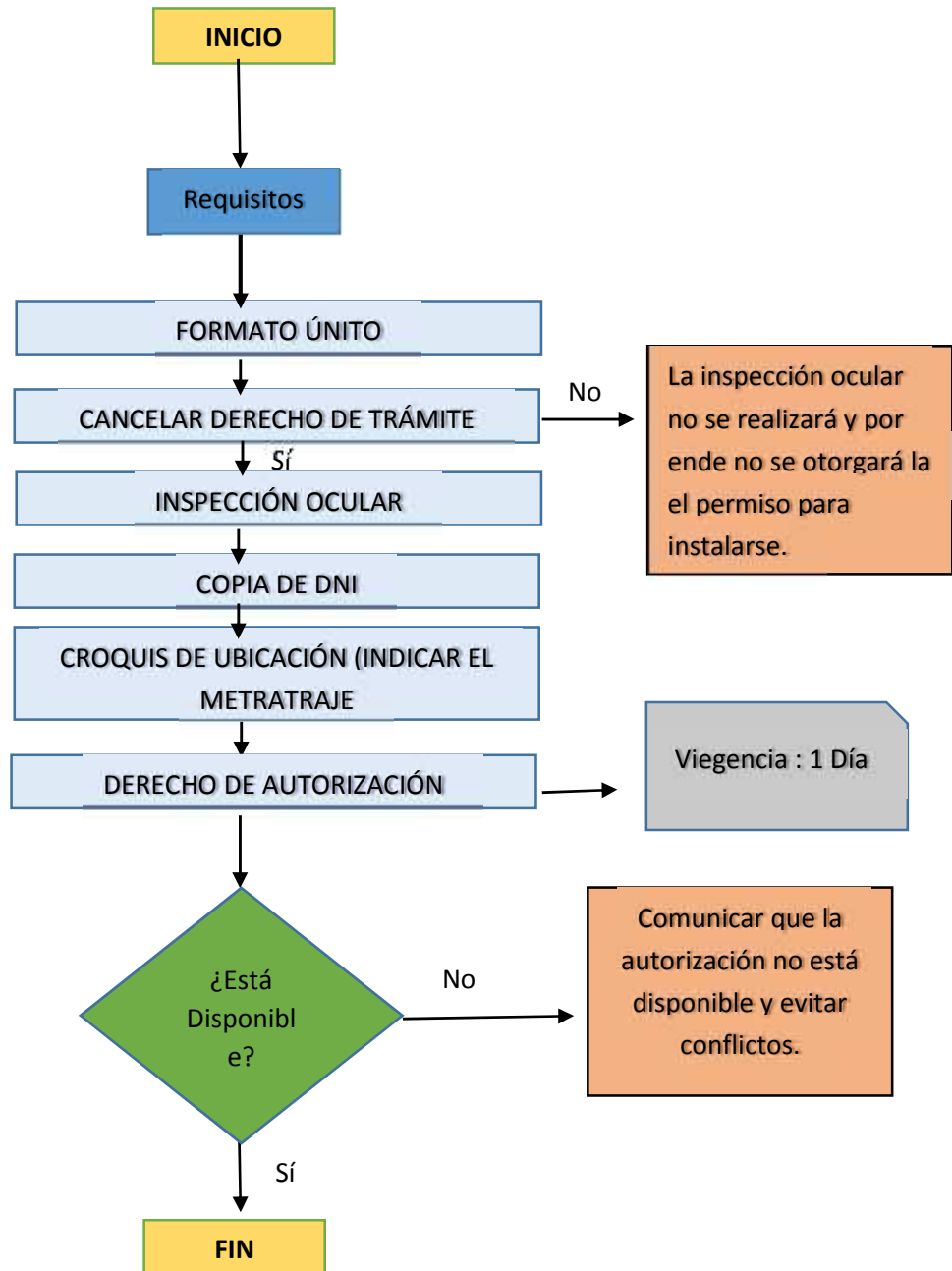
Nota: Los clientes se acercan a la oficina de la subgerencia para que les giren sus recibos, seguidamente van a pagar al SAT y regresan a la subgerencia con sus respectivos recibos para que se ingrese a la solicitud y pueda ser enviado a mesa de partes, luego el documento sube a alcaldía , dicha evaluación correspondiente, una vez evaluada se remite a la subgerencia para la inspección previa y ver si los puestos de los comerciantes cumplen con los requisitos solicitados, siendo efectuada la inspección y si tiene el visto bueno se emitirá la solicitud y si pasa todo lo contrario se declara improcedente.

FLUJOGRAMAS DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS DE LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADOS Y SANIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ (Solicitudes, Permisos Autorizaciones)

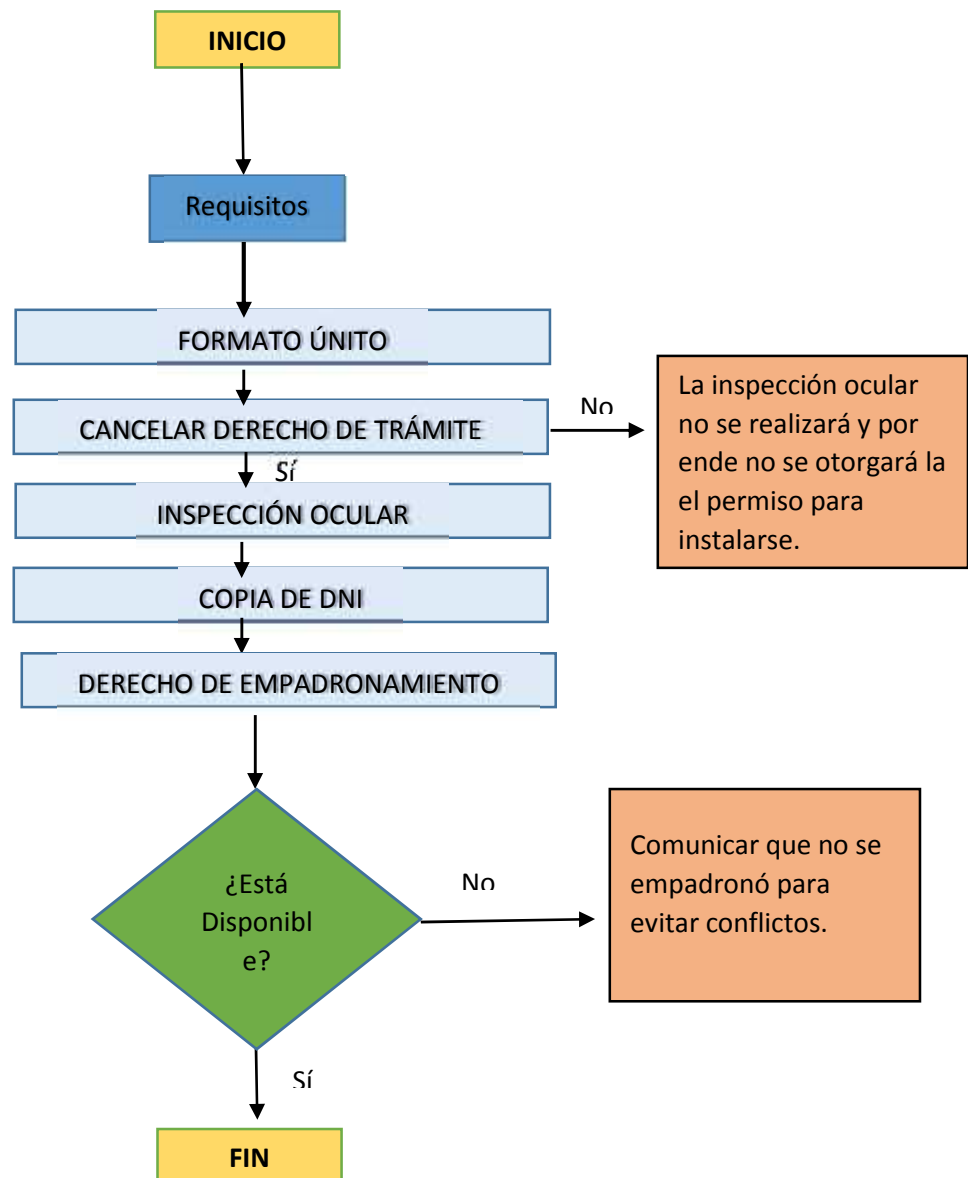


Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA DE PERMISO PARA INSTALACIÓN DE TOLDOS Y OTROS PARA DEMOSTRACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS EN LAS AV. CALLES Y PASAJES DE LA JURISDICCIÓN



FLUJOGRAMA PARA CERTIFICAR FICHA DE EMPADRONAMIENTO COMERCIAL

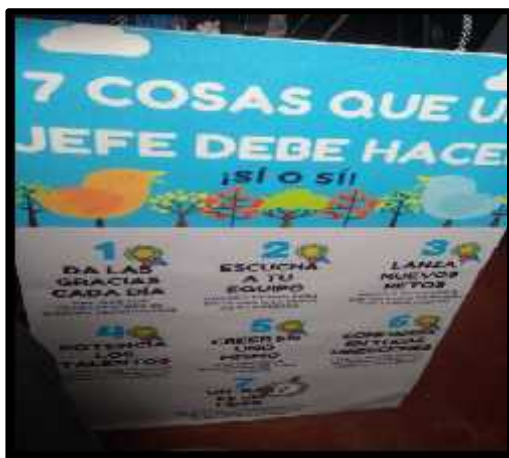


EVIDENCIAS:





Estrategia N° 04: “Capacitación Para Lograr Una Buena Interacción Entre Jefe Y Colaborador”

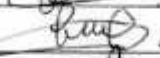


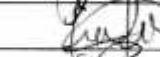

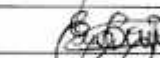
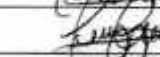
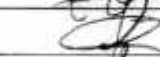

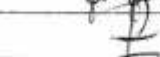





Asistencia Del Personal A Capacitación:

REGISTRO DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN

II CAPACITACION

Nº	NOMBRES Y APLELLIDOS	FIRMA
1	JESSICA CHIMPON	
2	Diana Sintes Con Aguilón	
3	OSMAN BUCERERO RAMÍREZ	
4	PABLO ROMERO ZAPATA	
5	Blanca Beatriz de Rodríguez	
6	Angel Rafael Díaz	
7	JORGE ORTIZ CUEVA	
8	Elizabeth Guerra Galvez	
9	Marilyn Vargas Vilchez	
10	HERNAN LESHI PAIVA FLORES	
11	Blanca Beatriz Ramos	
12	JOSÉ ESPINOZA AMAU	
13	JOSÉ E. VÁSQUEZ BECERRA	
14	BULLCAMA FERNANDEZ BORDABERRA	
15	MARIUS VALDEARANA GURUZ	
16	SANCHEZ SANCHEZ JOSÉ	
17	Percy Edoce Yanguin	
18	Juan M Yanguin Yanguin	
19		
20		
21		
22		

Estrategia N° 05: "Coaching Motivacional"

Evidencias:





Lista De Asistencias:

**REGISTRO DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN DE
COACHING**

FECHA: 21/10/2019

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1	OSMAN GUERRERO RAMIREZ	
2	Percy Eddy Inaquis	
3	SANCHEZ SANCHEZ JOSÉ	
4	HERNAN LESNI PAIVA FLORES	
5	MARUS VALDERRAMA QUIROZ	
6	JOSÉ E VASQUEZ VASQUEZ	
7	Jessica CHIRPIN	
8	Glenn Gerardo Ramirez	
9	Margaly Virginia Velazquez	
10	Elizabet Cueva Galvez	
11	JORGE ORTIZ CUEVA	
12	Juan M Yaguan Sierquen	
13	Angel Miguel Alva	
14	JOSÉ ESPINOZA AMAU	
15	Ramos Santa Cruz Agustín	
16	Blanca Carina de Rodriguez	
17	WILLIAM FERNANDEZ BORGORA	
18	PABLO ROHEDO ZAPATA	
19		
20		
21		
22		



REFERENCIAS

- Ávila, H. (2006). *Introducción A La Metodología De La Investigación*. México: Eumed.
- Bernal, C. y Sierra, H. (2008). *Proceso Administrativo Para Las Organizaciones del Siglo XXI*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Prentice Hall.
- Bhattacharjee, A. (2012). *Social Science Research: Principles, Methods, And Practices*. (2da ed.). Estados Unidos: Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike.
- Cabanillas, L. (2018). Artículo de Administración de La Municipalidad Distrital de Sorochuco. Recuperado de unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/726/T%20658%20C112%202015.pdf?sequence=1.
- Chang, J. (2014). Atención Al Cliente En Los Servicios De La Municipalidad De Malacatán San Marcos. (Tesis para obtener el grado académico de licenciado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan>.
- Cook, S. (2004). *Measuring customer service effectiveness*. EE.UU: British Library
- Deviney, D. (2015). *Outstanding Customer Service: The Key To Customer Loyalty*. Recuperado de <https://www.trainingsolutions.com/pdf/outstanding.pdf>.
- Diago, F. (2005). *Fundamentos Del Servicio Al Cliente De La Aviación Comercial*. Bogotá: Politécnico Grancolombiano.
- Diario Expresión (2018). Noticias en el seminario expresión. Recuperado de <http://www.semanarioexpresion.com/Presentacion/noticia1>.
- Diario Gestión. (2015). Economía: Gestión de gobiernos. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/deficiente-gestion-gobiernos-municipales-demuestra-ausencia-organo-control-69343>.
- Falah y Mazen. (2017). *El Papel Del Cliente Interno En La Mejora De La Calidad De Servicios*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/321390289_The_Role_of_Internal_Customer_in_Improving_the_Quality_of_Hotel_Services_in_Jordan_A_Case_Study_of_the_Marriott_International_Hotel_in_Amman.
- Fitim. (2015). External Control Of Administration, With Special Overview In The Republic Of Kosovo. (Tesis para obtener Maestría). Recuperado de: <https://aab-edu.net/assets/uploads/2016/11/Fitim-Berisha-EXTERNAL-CONTROL-OF-ADMINISTRATION-WITH-SPECIAL-OVERVIEW-IN-THE-REPUBLIC-OF-KOSOVO>.

- Gestión. (2018). Noticias del Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918>
- Gómez, M. (2006). *Introducción A La Metodología De La Investigación Científica*. (1ª edición.). Córdoba: Editorial Brujas.
- Gonzales, R. (2003, p. 46). *Metodología De La Investigación Científica Para Las Ciencias Técnicas*. Recuperado de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia_de_la_investigacion.disenio_teorico_y_formulacion_proyecto_investigacion.pdf
- Grados, J. y Sánchez, E. (1975). *La Entrevista En Las Organizaciones*. España: Pearson.
- Hernández, B. (2001). *Técnicas Estadísticas De Investigación Social*. Madrid, España: Díaz de santos.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de La Investigación*. (4ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hughes, O. (2003). *Public Management Or Public Administration?*. (3ra ed.). London: Palgrave MacMillan.
- Hunocc, B. y Acevedo, P. (2018). El Control Previo Y La Gestión Administrativa De La Oficina De Economía Del Hospital Regional De Huancavelica-Zacarías Correa Valdivia – Primer Semestre 2017. (Tesis para obtener el título de contador público). Recuperado de http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2261/TESIS-CONTA-2018_HUNOCC%20y%20JORGE.
- Johnson, B y Cristensen, L. (2008). *Educational Research*. (3era ed.). EE.UU: Sage Publication.
- Khadka y Maharjan. (2017). Customer Satisfaction And Customer Loyalty. (Thesis to obtain a bachelor's degree). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>
- Kothari. (2004). *Research Methodology*. (2da ed.). EE UU: New Age International.
- Kumar, Y. (2006). *Fundamental of Research Methodology and Statistics*. Estados Unidos: New Age International.

- Liza, C. y Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*, 2016. (Tesis para obtener el grado de maestro en administración de empresas). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes>
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno*. Colombia: Ediciones de la U
- Mego, O. (2011). *Propuesta De Un Sistema De Gestión De Calidad Para La Mejora Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Chiclayo*, Lambayeque, 2011. (Tesis para obtener el grado de doctor en administración de Lambayeque-Chiclayo). (Acceso el 21 de marzo del 2019). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4821/TESIS%20DOCTORA%20L%20%20ONESIMO%20MEGO%20NU%C3%91EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Newman, I y McNeil, K. (1998). *Conducting Survey Research In The Social Sciences*. New York: Lanham.Oxford.
- Pedroza, H (2006). *Sistema de Análisis Estadístico Con Spss*. Venezuela: IICA Biblioteca Venezuela.
- Perales, J. (2018). *Modelo De Procedimientos De Control Para El Área De Personal De La Municipalidad Distrital De La Victoria*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29567/Perales_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Powell, R. (2004). *Basic Research Methods For Librarians*. (3era ed). California: Ablex Publishing Corporation.
- Ranjit, K. (2005). *Research Methodology*. (3ra ed). Whashington: SAGE.
- Reyes, J. (2014). *Plan De Estrategias Para La Mejora De La Gestión Del Proceso Administrativo De La Empresa Auge Perú*. Pimentel, Chiclayo, Perú. (Tesis para Licenciado en Administración). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/739/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rocha. (2018). *Despacho Contable y Auditoría*. Recuperado de <https://blog.rocha.com.mx/blog/consecuencias-de-un-mal-control-interno-en-mi->

empresa?fbclid=IwAR2hvSRBRAMstrzIpQ8cwh316Qlih75X9ibRXVm9AeOx8D
1fJRga5Vono

- Rojas, R. (1996). *El Usuario De La Información*. México: Euned.
- Sage Journals. (2016). Effects of Administrative Control on Efficiency. Recuperado de:
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224377601300103>
- Salnave, M. Lizarazo, J. (2017). El Sistema De Control Interno En El Estado Colombiano Como Instancia Integradora De Los Sistemas De Gestión Y Control Para Mejorar La Eficacia Y Efectividad De La Gestión Pública A 2030. (Tesis para obtener el grado de maestría). Recuperado de
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/661/1/ASA-Spa-2017-El_sistema_de_control_interno_en_el_estado_colombiano_como_instancia_integradora_Trabajo_de_grado.
- Syeed, K. (2017). *Sample And Sampling Designs*. Estados Unidos: Book Zone.
- Torres, O. (2016). Incidencia Del Control Administrativo Como Labor De Veeduría Pública En La Gestión Municipal. (Tesis para obtener el grado académico en magíster en administración). Recuperado de
http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/630/TESIS%20T036_02380733_M.
- Vásquez, R. (2005). *Investigación*. México: International Thomson Editores.
- Walliman, N. (2011). *Research Methods The Basics*. Estados Unidos:Routledge.
- Wheelen, T. y Hunger, D. (2007). *Administración Estratégica Y Política De Negocios. Conceptos Y Casos*. (10ma. ed.). México: Pearson Educación Hall.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO N° 01:

RESOLUCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL N° 022 -2019/UCV-CH-FA

Chiclayo, 01 de Octubre del 2019

VISTO

El registro de investigaciones presentado por la docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación:

Y CONSIDERANDO:

Que el artículo 31° del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que en el Capítulo XI de la Directiva N° 001-2019-DPA-UCV, señala: LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN APROBADOS CON RESOLUCIÓN, TENDRÁN UNA VIGENCIA DE HASTA 1 AÑO PARA QUE PUEDAN SER DESARROLLADOS.

Que el estudiante: **CAMPOS NUÑEZ ISELA Y TEQUE CURO AIDA CATHERINE** ha sustentado ante la docente MG. NUÑEZ PUSE, SONIA MAGALI, obteniendo nota aprobatoria y ha cumplido con los requisitos establecidos por la Ley Universitaria N° 30220 y el Reglamento de Investigación.

Por ello,

El Coordinador de Escuela de Administración estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar el Proyecto de Investigación titulado: **CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADOS DE JLO**, cuya Línea de Investigación es: **GESTIÓN DE ORGANIZACIONES** a cargo del estudiante **CAMPOS NUÑEZ ISELA Y TEQUE CURO AIDA CATHERINE** del Programa de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo.

ARTÍCULO 2°: Designar como docente a la asesora: **MG. NUÑEZ PUSE, SONIA MAGALI** del proyecto de investigación mencionado en el Artículo Primero.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Mg. María Concepción Carrasco Chávez
COORDINADORA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO N° 02:

CARTA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

11 de junio del 2019

AUTORIZACIÓN

Somos estudiantes de la universidad César Vallejo de la Facultad de Ciencias Empresariales, Aida Teque Curo con DNI 75965813, Isela Campos Núñez con DNI 72167173, cursando el IX ciclo en Administración, nos dirigimos a usted Sr. Miguel Chaparro Llontop gerente de recursos humanos, la razón de esta misiva es para solicitarle su autorización y permiso para que nos permita utilizar la municipalidad de José Leonardo Ortiz como lugar a desarrollar nuestro proyecto de tesis, de antemano le informamos que no se utilizará la información de la entidad con fines inmorales, si no todo lo contrario con el desarrollo de nuestro trabajo de investigación quedará aportes que serán de gran ayuda para la municipalidad, le agradeceríamos infinitamente su apoyo.

Atte.: las estudiantes de la universidad César Vallejo

Municipalidad Distrital de José L. Ortiz
Gerente de Recursos Humanos.
Miguel Chaparro Llontop

ANEXO N° 03:

INSTRUMENTOS

GUÍA DE ENTREVISTA

PROYECTO DE TESIS

“CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JLO.

Entrevista dirigido al Sub gerente de Administración de Mercados de la municipalidad Distrital JLO.

Objetivo: Recoger información útil acerca de la problemática que suscita en la sub gerencia de administración de mercado y la importancia que tiene el control administrativo

Indicaciones: Lea cuidadosamente la pregunta y responda con coherencia el enunciado

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Género: Femenino () Masculino ()
2. Edad..... DNI.....
3. ocupación.....
4. Institución donde labora.....
5. Procedencia.....

II. EVALUACIÓN

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA AL JEFE DE LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADOS DE JLO

1. ¿Podría identificar las dificultades que presenta la subgerencia de la administración de mercados en todo lo relacionado a la atención al servicio al cliente interno (personal)?
2. ¿Qué tipos de comunicación utiliza a fin de dar a conocer la misión, visión y objetivos institucionales a los clientes internos?
3. ¿Dentro del desarrollo de las actividades diarias los clientes internos trabajan en equipo a fin de lograr mayor eficiencia?
4. ¿Los jefes de área motivan a los clientes internos a participar de manera activa en las decisiones institucionales que buscan la mejora continua y el trabajo en equipo?
5. ¿Considera que los clientes internos cuentan con los ambientes adecuados de trabajo, permitiendo un desarrollo eficiente de sus actividades diarias, generando así su satisfacción laboral?
6. ¿Qué dificultades presenta la subgerencia de la administración de mercados con respecto a lo administrativo?
7. ¿Cree necesario el desarrollo de capacitaciones en temas referidos al proceso administrativo? ¿por qué?
8. ¿Los objetivos planteados de la subgerencia demuestran claridad para que el personal pueda cumplir con sus labores?
9. ¿cree que el poco conocimiento que tienen los trabajadores acerca de los objetivos planteados repercute en el mal servicio que brindan? ¿por qué?
10. ¿En el área de la subgerencia se realizan medidas correctivas al no cumplir con los objetivos?
11. ¿Está de acuerdo que la problemática de la subgerencia está afectando al control administrativo? ¿por qué?
12. ¿El área de la sub gerencia de administración de mercados cuenta con políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones, conocidos y aceptados para toda el área?

ENTREVISTA APLICADA

Se realizó una entrevista al administrador de la Sub gerencia de Administración de mercados y sanidad José Amau Espinoza para tener más conocimiento sobre la situación actual de la entidad y que nos comparta sus conocimientos acerca del tema investigado en mención, lo cual coincidió con el problema presentado y la importancia de contar con un control administrativo en la Subgerencia para mejorar el servicio al cliente interno y facilitar el desarrollo de las funciones de los colaboradores.

N°	<i>ÍTEMS</i>	<i>RESPUESTAS</i>
1	¿Podría identificar las dificultades que presenta la subgerencia de la administración de mercados en todo lo relacionado a la atención al servicio al cliente interno (personal)?	La desmotivación es una de las principales dificultades de los colaboradores de la sub gerencia, impidiéndoles ser eficientes en sus cosas, así como también el trabajo en equipo y falta de compromiso.
2	¿Qué tipos de comunicación utiliza a fin de dar a conocer la misión, visión y objetivos institucionales a los clientes internos?	Realizamos reuniones con todos los colaboradores y se le inculca nuestra cultura organizacional, para que puedan tener más claro los objetivos de la institución.
3	¿Dentro del desarrollo de las actividades diarias los clientes internos trabajan en equipo a fin de lograr mayor eficiencia?	No hay trabajo en equipo, la mayoría de trabajadores prefieren realizar sus funciones de manera individual, lo que impide la meta se logre de manera eficiente.
4	¿Los jefes de área motivan a los clientes internos a participar de manera activa en las decisiones institucionales que buscan la mejora continua y el trabajo en equipo?	Si buscamos la manera de incentivarlos para que de esa manera ellos puedan ser eficientes con su trabajo, así como también que brinden sus opiniones y sientan que se les considera.
5	¿Considera que los clientes internos cuentan con los ambientes adecuados de trabajo, permitiendo un desarrollo eficiente de sus actividades diarias, generando así su satisfacción laboral?	No cuentan con un adecuado ambiente de trabajo, aún hay cosas que se deben de mejorar y en las que se están trabajando, para que de esa manera ellos trabajen como debe de ser y contar con las comodidades correspondientes.
6	¿Qué dificultades presenta la subgerencia de la administración de mercados con respecto a lo administrativo?	No hay un correcto control de las actividades de los trabajadores, y se percibe deficiencia para que realicen sus funciones.

7	¿Cree necesario el desarrollo de capacitaciones en temas referidos al proceso administrativo? ¿por qué?	Si sería importante que se capacite a los colaboradores sobre temas administrativos, para que sepan de la importancia y puedan colaborar a las mejoras.
8	¿Los objetivos planteados de la subgerencia demuestran claridad para que el personal pueda cumplir con sus labores?	Si, los objetivos propuestos son claros, y para que no haya dudas al respecto realizamos pequeñas reuniones para que sepan lo que se quiere lograr.
9	¿Cree que el poco conocimiento que tienen los trabajadores acerca de los objetivos planteados repercute en el mal servicio que brindan? ¿Por qué?	No considero que sea por el poco conocimiento de los objetivos, sino por la falta de compromiso de los trabajadores y las ganas de querer hacer bien las cosas.
10	¿En el área de la subgerencia se realizan medidas correctivas al no cumplir con los objetivos?	Si algunas veces realizamos reuniones para que se conserve por algunos problemas que impiden lograr metas.
11	¿Está de acuerdo que la problemática de la subgerencia está afectando al control administrativo? ¿Por qué?	Sí, porque en la subgerencia de administración de mercados no hay un correcto control administrativo, no hay control sobre las funciones del personal, no se toman medidas correctivas como debe de ser para mejorar y alcanzar objetivos.
12	¿El área de la sub gerencia de administración de mercados cuenta con políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones, conocidos y aceptados para toda el área?	Si hay manuales de procedimientos sobre los distintos trámites que se realizan en la subgerencia, pero hay trabajadores que no conocen muy bien dichos procedimientos.

Fuente: Entrevista realizada al Administrador

CUESTIONARIO

PROYECTO DE TESIS

“CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JLO”

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la sub gerencia de administración de mercados de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Objetivo: Recoger información valida sobre el servicio que se brinda al cliente y que tan importante es contar con una buen control administrativo.

Indicaciones: Lee cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que considera correcta.

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Género: Femenino () Masculino ()
2. Edad..... DNI.....
3. ocupación.....
4. Institución donde labora.....
5. Procedencia.....

Escala de Evaluación:

Totalmente de Acuerdo	5
De Acuerdo	4
Neutral	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

II. EVALUACIÓN

TOTALMENTE DE ACUERDO (5) DE ACUERDO (4) NEUTRAL (3) EN
DESACUERDO (2) TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)

DIMENSION	INDICADORES	Preguntas	T.A 5	A 4	N 3	D 2	T.D 1
COMUNICACIÓN	Conocimiento de la misión y Visión	1. Cree que es de vital importancia conocer la misión y visión de la municipalidad – Medir Resultados					
		2. Considera importante que la proyección de la visión sea de un periodo a largo plazo-medir resultds					
		3. Considera importante que la subgerencia cuente con una visión y misión propia –Medir Resultados					
TRABAJO EN EQUIPO	Liderazgo Compartido	4. Cree que el liderazgo aplicado por el jefe de la subgerencia les inspira motivación a los trabajadores-Retroalimentación					
		5. Existe apoyo laboral por parte de los directivos -rtalmci					
		6. Las decisiones que se toman en equipo son efectivas- R					
	Mayor Eficiencia	7. Los objetivos propuestos se logran a corto plazo? –Medir Resultados					
		8. Consideran que hay rendimiento y aportes a la subgerencia-Métodos para el rendimiento					
		9. Son apropiados los cambios de rotación de puestos para el logro de objetivos –Medidas correctivas					
AMBIENTE LABORAL	Satisfacción del Colaborador	10. Existe motivación laboral en la subgerencia-Mtds Rmto.					
		11. El ambiente en el que se trabaja cumple con sus expectativas-Medir Resultados-medids correctivs					
		12. El correcto desarrollo de sus funciones depende del ambiente en el que trabaja-Medir resultados					
MANEJO DE LA ACTITUD	Compromiso laboral	13. Qué tan identificados están con la institución-mdr resltd					
		14. La actitud para realizar sus funciones es eficaz-Mdr redmt					
		15. Se muestra respeto por los valores y creencias de la institución Medir Resultados					
	Toma de Decisiones	16. La capacidad de solución de problemas de los colaboradores de la subgerencia es efectiva-Mdr Rdmt					
		17. La información que brinda la subgerencia es adecuada-rt					
		18. La subgerencia cuenta con el personal adecuado-rendmt					
	Conducta Laboral	19. El entorno laboral de la subgerencia es el adecuado-reslt					
		20. Los colaboradores de la subgerencia manifiestan crecimiento profesional-medir rendmto					
		21. El comportamiento de los líderes de la subgerencia conduce a brindar un buen servicio a la sociedad-medir rmtto					

ANEXO N° 04:

FICHAS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(Cuestionario)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

" Control Administrativo para Mejorar el Servicio al Cliente
en la Subgerencia de Administración de Mercados de
la Municipalidad de ILO."

1.2 Investigador (a) (es):

Carlos Nueva Incha Roxana
Fajalanza, Jirón, Callao

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esté formulado con lenguaje apropiado				X 80	
Objetividad	Esté expresado en conductas observables					X 84
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X 83
Organización	Existe una organización lógica				X 80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X 84
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					X 84
Consistencia	basado en aspectos teóricos científicos					X 82
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X 86
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X 86
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X 90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

83,9

839

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Los instrumentos considerados en el presente Trabajo de investigación son
bastante claros, precisos y pertinentes para su aplicación.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos:

Carlos Segura Tejeda

DNI:

16921204

Grado académico:

Mg. en Gestión Pública

Centro de Trabajo:

Firma:



Fecha:

04/06/2019

Mj. CPC Carlos Segura Tejeda
DNI: 16921204

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Guía de entrevistas

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

"Contexto Administrativo para mejorar el Servicio al Cliente en la Subgerencia de Administraciones del Mercado de la Municipalidad de ILO"

1.2 Investigador (a) (es):

Compañero Nicolás José Roscano
Felipe César Sida Catruray

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X 80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X 84
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X 83
Organización	Existe una organización lógica				X 80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X 84
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					X 84
Consistencia	basado en aspectos teóricos científicos					X 82
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X 86
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X 86
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X 90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

83,9

839

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Los instrumentos considerados en el presente trabajo de investigación son bastante claros, precisos y adecuados para su aplicación.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellido: Carlos Segura Tejeda UNI: 16521204

Grado académico: Mg. en Gestión Pública, Centro de Trabajo:

Firma: [Firma] Fecha: 04/06/2019

Mg. CPC Carlos Segura Tejeda
UNI: 16521204

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Cuestionario

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Control Administrativo para mejorar el Servicio al Cliente en la Subgerencia de Administración de Mercados de la Municipalidad de JLO

1.2 Investigador (a) (es):

Tigre Ciro Alcaz Catherine
Calvo Menez Isela Roxana

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X ⁸⁰	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X ⁸⁰	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X ⁸⁰	
Organización	Existe una organización lógica				X ⁸⁰	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X ⁸⁰	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X ⁸⁰	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X ⁸⁰	
Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, dimensiones e indicadores				X ⁷⁹	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X ⁸⁰	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X ⁸⁰	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

79,9

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Debe considerarse la encargatura en el nivel completo:
Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Graciela Jela Zuley Mayana DNI: 10662624
Grado académico: Profesional Centro de Trabajo: Municipalidad Distrital de José Benard Ortiz
Firma: [Firma] Fecha: 12.06.2019
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N° 04-2390

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(Guía de Entrevista)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

"Control administrativo para mejorar el servicio al cliente en la Sub Gerencia de Administración de Mercado de la Municipalidad de S.L.O"

1.2 Investigador (a) (es):

Teresa Cruz Acuña Cuthimo
Campos Montes Isela Roxana

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X 80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X 79	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X 79	
Organización	Existe una organización lógica				X 79	
Suficiencia	Cumprime los aspectos en cantidad y calidad				X 80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X 80	
Consciencia	basado en aspectos básicos científicos				X 79	
Coherencia	Exista coherencia entre los índices o dimensiones o indicadores				X 80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X 80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X 80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

79.6

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es mejorar la calidad total en la Administración Pública.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Grigelda Julia Rindoy Mayrera UNI 11/06/2024

Grado académico: Profesional Centro de Trabajo: Municipalidad Distrital de San Lorenzo de

Firma: [Firma] Fecha: 12.06.2019

[Firma]
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N° 04-2390

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(Encuesta - Cuestionario)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

"Cambios Administrativos para mejorar el servicio al cliente en la Sede Central de Administración de personal de la Municipalidad de S.T.O."

1.2 Investigador (e) (al):

Carolina Núñez, Tella Forzano
Yajaira Lucio, Jairo Castellanos

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Escala de Valoración				
		Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					✓ 81
Objetividad	Está expresado en conductas observables					✓ 82
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y terminología					✓ 82
Organización	Existe una organización lógica					✓ 83
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓ 84
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia					✓ 81
Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos					✓ 81
Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, dimensiones e indicadores					✓ 81
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓ 85
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					✓ 92

PROMEDIO DE VALORACIÓN

83,2

832

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Miguel Antonio Cordero Acosta DNI: 1.615.91090

Grado académico: Magister en Gestión Pública Centro de Trabajo: Mag. José L. Ortiz

Firma: [Firma] Fecha: 04/05/19



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
Cuica y Subvenciones

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título del Trabajo de Investigación:

"Control administrativo para mejorar el servicio al Cliente en la Subgerencia de Administración de Recursos de la Municipalidad de J.L.O."

1.2 Investigador (a) (es):

Juan Luis Pineda
 Jairo Nery Sola

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy Buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					✓ 81
Objetividad	Está expresado en conductas observables					✓ 82
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓ 82
Organización	Existe una organización lógica					✓ 83
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓ 84
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					✓ 81
Consistencia	Rasado en aspectos técnicos científicos					✓ 81
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					✓ 81
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓ 85
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					✓ 90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

83,0

830

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Georgio Cocoma Arceles DNI: 76551000
 Grado académico: M. Sc. en Gestión Pública Centro de Trabajo: U. de San Carlos

Firma:



Fecha: 07/06/17

ANEXO N° 05:

CONFIABILIDAD- ALFA DE CROMBACH

ENCUESTA	BASE DE DATOS																				TOTAL	
	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta		pregunta
1	5	4	5	5	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	76
2	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	89
3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	3	4	90
4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	1	2	3	55
5	3	1	4	3	3	2	2	3	3	3	1	5	2	1	2	3	4	2	1	2	4	54
6	5	5	4	4	4	3	1	2	1	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	79
7	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	91
8	5	2	5	3	3	5	4	2	5	3	2	2	5	4	5	3	2	3	2	4	2	71
9	5	5	4	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	67
10	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	90
VARIANZA	0,5	2,5	0,5	0,9	0,3	0,9	1,3	1,4	1,8	0,5	2,0	1,0	1,3	1,5	1,4	0,8	1,1	1,1	1,7	0,6	0,6	202,8444

K	15
$\sum Vi$	23,6
Vt	202,8444
sección1	1,071
sección2	0,883
absoluto S:	0,883
a	0,9

ANEXO N° 06:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo el control administrativo ayuda a mejorar el servicio al cliente en el área de sub Gerencia de administración de mercados de la municipalidad de JLO?	Determinar como el control administrativo mejora el servicio al cliente en la sub gerencia de administración de mercados	El control administrativo mejorará el servicio al cliente en la sub gerencia de administración de mercados de la municipalidad de JLO.	Independiente: Control Administrativo	1. Medir el rendimiento. 2. Medir los resultados. 3. Tomar medidas correctivos 4. Retroalimentación.	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicativa Alcance: Explicativa, Longitudinal -Transversal Diseño: Pre Experimental
			Dependiente: Servicio al Cliente	1.Comunicación 2.Trabajo en Equipo 3.Ambiente laboral 4.Manejo de la Actitud	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		Indicadores	Fuente de Información
_____	1. Identificar como se ofrece el servicio al cliente en la subgerencia de la administración de mercados de la municipalidad de JLO. 2. Aplicar las estrategias de control administrativo que mejoren el servicio al cliente.	-----		-Conocimiento de la misión y visión - Liderazgo Compartido	<ul style="list-style-type: none"> - Libros - Tesis - Noticias - Artículos - Revistas
				- Mayor Eficiencia - Satisfacción del Colaborador	
	3. Evaluar el servicio al cliente después de haber aplicado las estrategias de control administrativo. 4. Comparar el servicio al cliente antes y después de haber aplicado las estrategias del control administrativo.			- Compromiso laboral - Toma de Decisiones	
				- Conducta Laboral	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 07:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
CUANTITATIVA**

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de coordinación.	■							■					■			
2. Presentación del Esquema de Desarrollo de proyecto de investigación.	■	■														
3. Validez y Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos.		■	■													
4. Recolección de Datos.																
5. Procesamiento y tratamiento Estadístico de datos.						■	■									
6. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1. PRESENTACIÓN DE AVANCE.							■	■								
7. Descripción de resultados.																
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis.										■						
9. Conclusiones y recomendaciones.											■					
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión.												■				
11. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas.													■			
12. Revisión y observación de informe de tesis por los jurados.														■		
13. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2; Sustentación del informe de Tesis															■	■

ANEXO N° 08:**RECURSOS****RECURSOS HUMANOS**

PONENTES (TESISTAS)	TOTAL
CAMPOS NUÑEZ ISELA	1
TEQUE CURO AIDA	1
TRABAJAADORES	20
TOTAL	22

RECURSOS TECNOLÓGICOS

RECURSOS	TOTAL
LAPTOP	1
CELULARES	1
USB	1

RECURSOS MATERIALES

MATERIALES	TOTAL
ESCRITORIO	
SILLAS	20
LAPICEROS	20
PAPELOTES	6
HOJAS	20
LIMPIA TIPO	1
CINTA	1

ANEXO N° 9:**FINANCIAMIENTO
PRESUPUESTO DE ELABORACIÓN DE TESIS**

GASTOS PARA REALIZACIÓN DE TESIS				
N°	DISCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	IMPRESIONES	----	---	100.00
2	FOLDERS	6 UNI	1.00	6.00
3	HOJAS BOND	50 UNI	0.10	5.00
4	LAPICEROS	4 UNI	0.50	2.00
5	PASAJES	----	-----	194.00
6	ANILLADO	6 UNI	3.00	18.00
7	COFFE BREACK	----	----	8.00
TOTAL				333.00

GASTOS DE APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS				
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	LISTA DE ASISTENCIA	3 UNI.	0.20	0.60
2	TRIPTICOS DEL TEMA	60 UNI.	0.30	18.00
3	PAPELOTES	5 UNI.	0.50	3.00
4	HOJAS IMPRESAS	50 UNI.	0.20	10.00
5	PLUMONES	3 UNI.	3.00	9.00
6	LAPICEROS	5 UNI.	0.50	2.50
7	PAPEL BON	50 UNI.	0.10	5.00
8	COFFE BREACK EN LAS ESTRETEGIAS	-----	-----	50.00
9	GIGANTOGRAFÍAS	-----	-----	100.00
10	TECNOPOR	2 PLANCHAS	5.00	10.00
12	PERCHEROS	4 UNI.	1.00	4.00
13	CINTA DE EMBALAJE	1 UNI.	2.50	2.50
11	PASAJES	-----	----	55.40
TOTAL		300.00		

PRESUPUESTO TOTAL		
N°	DESCRIPCIÓN	TOTAL
01	GASTOS PARA REALIZACIÓN DE TESIS	333. 00
02	GASTOS DE APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS	300. 00
TOTAL		633. 00

FINANCIAMIENTO

GASTOS TOTALES	S./ 633.00
APORTE DE PADRES	400.00
CAPITAL PROPIO	233.00

ANEXO N° 10:

ENTREGA DE INFORME DE LA PROPUESTA AL ENCARGADO DE LA ADMINISTRACIÓN DE MOSHOQUEQUE

CARGO

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

29 de noviembre del 2019

De: Campos Nuñez Isela Roxana & Teque Curo Aida Catherine, estudiantes de la universidad César Vallejo del X ciclo de la escuela profesional de administración.

Para: Sr. Administrador Del Mercado Moshoqueque de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

(e) José Edmundo Vásquez Becerra

Asunto: Propuestas de mejora para el área de la Subgerencia de Administración de mercados y Sanidad.

"Control Administrativo Para Mejorar El Servicio Al Cliente En La Subgerencia De Administración De Mercados De La Municipalidad De JLO"

Nos es grato dirigirnos a usted, para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez presentarle la propuesta en base al diagnóstico realizado en la entidad, y que contribuirán a dar solución a la problemática encontrada en la subgerencia de Administración de mercados y Sanidad; el objetivo de dicho trabajo es proponer mejoras que contribuyan con el desarrollo de las actividades de manera eficiente.

Esperamos que nuestra propuesta sea un gran aporte para la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad.

Sin otro particular y agradeciéndole por su atención a la presente, nos despedimos.

Atentamente,



Campos Nuñez Isela Roxana
DNI: 72167173



Teque Curo Aida Catherine
DNI: 75965813



29 NOV 2019

ANEXO N° 11:

ABSTRACT SELLADO POR ESCUELA DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ABSTRACT

The general objective of this research, entitled "Control administrativo para mejorar el servicio al cliente en la subgerencia de administración de mercados de la municipalidad de José Leonado Ortiz", was to determine how Administrative Supervision improved Customer Service in the Market Management Sub-Office of the municipality of JLO. Theories related to the subject were used for each variable based on dimensions—such as Communication, Teamwork, Work Environment and Attitude management—of the dependent variable. The research had a quantitative approach, of applied type with a pre-experimental design. The population consisted of 80 employees of the Sub-office, having a convenience sample of 20. The instrument used were the questionnaire and the interview guide. The results showed that the Customer Service was neither efficient nor deficient. Therefore, strategies were applied to improve Administrative Supervision. Then, the Customer Service of the Market Management Sub-Office was evaluated and the results obtained from the pre-test and post-test were compared. This showed that there were significant and favorable changes that benefit the Sub-office and the development of the municipality. Finally, it was concluded that the Administrative Supervision strategies improved Customer Service in the Market Management Sub-Office of the municipality of JLO.

Keywords: customer service, employees, efficiency and administrative supervision.

La que suscribe, Dra. María Magdalena Usquiano Piscocoya, hace constar que el resumen está correctamente traducido.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dr. María Magdalena Usquiano Piscocoya
COORDINADORA
ESCUELA DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN