



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL
PARQUE CEMENTERIO JARDINES DEL EDÉN IQUITOS JUNIO 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**RAQUEL REBECCA AREVALO VELA
NORBI WALTER CHAPOÑAN ARANCIBIA**

ASESOR:

Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mag.

IQUITOS, PERÚ

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°086-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los 08 días del mes de agosto del año 2023, a horas: 11:00 a.m. se dio inicio en el Auditorio de esta Facultad la sustentación pública de la Tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL PARQUE CEMENTERIO JARDINES DEL EDÉN IQUITOS JUNIO 2022", autorizado mediante Resolución Decanal N°1333-2023-FACEN-UNAP presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas RAQUEL REBECCA AREVALO VELA y NORBI WALTER CHAPOÑAN ARANCIBIA, para optar el Título Profesional de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACION que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARÁN, Mag.	(Presidente)
Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mag.	(Miembro)
Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mag.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas *efectivamente*

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: *Aprobada* con la calificación *Buena*
(16).

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las *13:00* del 08 de agosto del 2023, se dio por concluido el acto académico.

[Signature]
Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARÁN, Mag.
Presidente

[Signature]
Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mag.
Miembro

[Signature]
Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mag.
Miembro

[Signature]
Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mag.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR

JURADO y ASESOR



Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCÍA BARBARÁN, Mag.
Presidente
CLAP N°019-VII



Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mag.
Miembro
CLAD-23774



Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mag.
Miembro
CLAD- 07161



Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mag.
Asesor
CLAD-01972

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_AREVALO VELA_CHAPOÑAN ARANCIBIA (2da rev).pdf

AUTOR

AREVALO VELA / CHAPOÑAN ARANCIBIA

RECuento DE PALABRAS

5988 Words

RECuento DE CARACTERES

30158 Characters

RECuento DE PAGINAS

34 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

301.2KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 21, 2023 1:42 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 21, 2023 1:42 PM GMT-5

• 24% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

• Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

A toda la comunidad empresarial, que consideren el bienestar y la importancia del cliente para la realización de su organización.

Raquel Rebecca y Norbi Walter

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su cuidado y protección, y a quien todo lo debemos a Él.

A nuestra familia, que de manera incondicional nos apoyan para cumplir nuestros objetivos académicos y personales, siendo el soporte de nuestra vida en cualquier circunstancia.

A nuestro maestro, amigo y asesor Mgr. Hugo Ruiz Vásquez, quien nos brindó la dirección oportuna para la materialización de la presente investigación.

Raquel Rebecca y Norbi
Walter

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Bases teóricas	4
1.3 Definición de términos básicos	10
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	11
2.1 Formulación de la Hipótesis	11
2.2 Variable y su operacionalización	11
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	13

3.1	Tipo y diseño Metodológico	13
3.2	Diseño muestral	13
3.3	Procedimientos de recolección de los datos	14
3.4	Procesamiento y análisis de datos	14
3.5	Aspectos éticos	17
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		18
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		29
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES		30
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES		32
CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACION		33
ANEXOS		
01: Matriz de Consistencia		
02: Instrumentos de recolección de datos		
03: Consentimiento informado		

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 1 Percepción de calidad de servicio parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	18
Tabla N° 2 Percepción de calidad de servicio dimensión tangible parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	19
Tabla N° 3 Percepción de calidad de servicio dimensión confianza parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	20
Tabla N° 4 Percepción de Calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	22
Tabla N° 5 Percepción de Calidad de servicio dimensión seguridad parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	23
Tabla N° 6 Percepción de Calidad de servicio dimensión empatía parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	24
Tabla N° 7 Genero de los encuestados del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	25
Tabla N° 8 Rango de edades de los encuestados del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	26
Tabla N° 9 Calidad de servicio sepultura en tierra cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	27
Tabla N° 10 Calidad de servicio sepultura en nicho cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N° 1: Percepción de calidad de servicio parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	19
Gráfico N° 2: Percepción de Calidad de servicio dimensión tangible parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	20
Gráfico N° 3: Percepción de Calidad de servicio dimensión confianza parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	21
Gráfico N° 4: Percepción de Calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	22
Gráfico N° 5: Percepción de Calidad de servicio dimensión seguridad parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	23
Gráfico N° 6: Percepción de Calidad de servicio dimensión empatía parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022	24
Gráfico N° 7: Genero de los encuestados del cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.	25
Gráfico N° 8: Rango de edades de los encuestados del cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.	26
Gráfico N° 9: Calidad de servicio sepultura en tierra del cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.	27
Gráfico N° 10: Calidad de servicio sepultura en nicho del cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.	28

RESUMEN

La investigación percepción de la calidad del servicio al cliente del parque cementerio Jardines del Edén de Iquitos a junio 2022, tiene como objetivo Analizar la calidad del servicio percibido por los clientes del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022; el trabajo es de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transeccional, la muestra estuvo conformada por 340 clientes, que incluye a clientes de sepultura en tierra y sepultura en nicho. Los resultados indican en términos generales la calidad del servicio en todo el parque cementerio es buena en un 73.82%; en el servicio de sepultura en tierra la calidad del servicio tiene calificación de buena por un 79% de los encuestados y en el servicio de sepultura en nicho el 63.19% de los clientes lo calificó como buena. Todas las dimensiones de la calidad del servicio tienen una calificación de buena superiores al 60%., siendo la más baja en calificación de buena la dimensión confianza con 62.94% y la dimensión con mejor calificación de buena es la dimensión de empatía seguido de la dimensión seguridad con 75.88%.

Palabras Clave: Calidad del servicio.

ABSTRACT

The research perception of the quality of customer service of the Gardens the Eden de Iquitos cemetery park as of June 2022, aims to analyze the quality of service perceived by customers of the Gardens the Eden Iquitos cemetery park, June 2022; The work is of a descriptive level with a quantitative approach of non-experimental design and transectional cut, the sample consisted of 340 clients, which includes clients of burials in the ground and burials in niches. The results indicate in general terms the quality of the service throughout the cemetery park is good at 73.82%; In the ground burial service, the quality of the service is rated as good by 79% of those surveyed and in the niche burial service, 63.19% of the clients rated it as good. All the dimensions of service quality have a good rating greater than 60%, with the lowest rating of good being the trust dimension with 62.94% and the dimension with the best rating of good is the dimension of empathy followed by the dimension security with 75.88%

Keywords: Quality of service

INTRODUCCIÓN

Hoy más que nunca la calidad del servicio es trascendental para competir en cualquier actividad. Las exigencias de los clientes o usuarios son cada vez más impositivas y cambiantes; por lo tanto, las empresas para mantenerse y crecer tienen que conocer que es lo que sus clientes o usuarios valoran, satisfaciendo adecuadamente sus requerimientos y superando las expectativas.

En Loreto el sector funerario hasta finales del siglo XX los que predominaban eran los cementerios públicos, con servicios limitados, con la creación del parque cementerio Jardines del Edén y la existencia de una mayor competencia en un mercado pequeño como la ciudad de Iquitos, se hace necesario estudiar la calidad del servicio, considerándola como la única alternativa de diferenciarse frente a los demás; la pandemia tal vez haya hecho que se subestime la calidad del servicio por el exponencial incremento de la tasa de mortalidad; sin embargo, es el momento ideal que debemos considerar como oportuno para realizar este estudio, para que cuando se establezca esta situación, Jardines del Edén este a la vanguardia de brindar un servicio de calidad conociendo hoy cuales son las debilidades en cada una de las dimensiones de la calidad; por ello es necesario plantearse la siguiente interrogante. ¿Cuál es la calidad del servicio percibido por los clientes del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022? y como objetivo general: Analizar la calidad del servicio percibido por los clientes del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022 y como específicos: Describir las características del encuestado en el

parque Jardines del Edén Iquitos, junio 2022, Describir la calidad del servicio percibido por los clientes de sepultura en tierra del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022, Describir la calidad del servicio percibido por los clientes de sepultura en nicho del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022, la investigación es tipo básica, nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transeccional, la población y muestra está constituida por 340 clientes o usuarios que visitan el fin de semana el Campo Santo.

El trabajo consta de siete capítulos; el primero está referido al marco teórico que contiene los antecedentes de trabajos similares al presente, las teorías que sustenta la investigación y la definición de términos básicos; el capítulo dos contiene las variables y la operacionalización de la misma; el capítulo tres contiene la metodología donde está el tipo y diseño, la población, el procedimiento de recolección de datos, procesamiento y análisis de los mismos; el capítulo cuatro muestra los resultados, el capítulo cinco la discusión, el seis las conclusiones y el capítulo siete las recomendaciones.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En 2020 se desarrolló la primera interacción de tipo básico y nivel correlacional con métodos cuantitativos y diseño no experimental, ya que no se cambió las variables, las cuales fueron trasladadas a 710 clientes en forma de encuesta del Cementerio Jardines del Edén de la ciudad de Tarapoto, periodo 2019, el análisis mostró una correlación positiva alta de 0.871 y un valor de p de 0.000, lo que nos permite dar cuenta del 87.1% del servicio relevante a la felicidad del cliente. (Cárdenas, 2020)

En el año 2019 se realizó una investigación descriptiva bajo la modalidad de integración cuantitativa y diseño transversal y no experimental involucrando a 60 clientes de negocios funerarios como población de investigación. El análisis mostró que la calidad del servicio incide en la decisión de compra con mejora, mientras que los parámetros de calidad del servicio inciden directamente en un 57,7% en el sector cooperativo y en un 57,7% en el sector empresarial cuando encuentran el valor y el nivel de poder alto 50,7% y el efecto sobre la estructura física es inferior al 36,1%. (Mena, 2019)

En 2017 se realizó un estudio con método cuantitativo en diseño no experimental, del cual se reclutaron como sujetos de estudio a 384 clientes del Banco Internacional del Perú tienda 500. La Confiabilidad

es tan alta como 0.920 para el Alfa de Cronbach y el estudio concluyó que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las tiendas del Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo con nivel de significancia del 5%. (Miranda, 2017)

En 2010 se realizó un estudio de Tipo Exploratorio con un diseño no experimental que involucró a 546 usuarios como sujetos de estudio. Identificar la calidad del empleado y los puntos donde la empresa no satisface las necesidades de sus clientes; la encuesta encontró que la tasa de respuesta más satisfactoria fue del 31,7 % referido a la capacidad de respuesta; el 25,6% dice que la confiabilidad y la seguridad son las segundas más importantes y satisfactorias. Por lo tanto, muestran buenos aspectos: autos en excelente estado, silencio, amabilidad de los trabajadores que manejan el negocio, franqueza sobre el desempeño del trabajo, divulgación completa, buena presentación de autoridades; y el lado negativo: el desconocimiento de la persona que atenderá, mucho tiempo de espera, salones velatorios fuera de la ciudad, base de datos no confiable. (Alvarado, 2010)

1.2 Bases teóricas

Calidad

La calidad es el nivel de competencia de la empresa para satisfacer a sus clientes. (Pérez, 2010). Sin embargo, es un proceso de mejora continua en el que participan todas las áreas de la

empresa involucradas en el desarrollo del producto o la prestación del servicio. (Álvarez, J.M., Bullón, J. y Alvarez, I., 2006)

Servicio

Para (Cantú, 2011) es una actividad o conjunto de actividades que se realizan entre clientes externos e internos o instalaciones físicas de servicio, para satisfacer las necesidades de los consumidores; no es realmente tangible y no contiene nada que pueda o no estar relacionado con el producto físico. (Kotler, P. y Keller, K. L., 2012). En esencia es el deseo y convencimiento de apoyar o ayudar a otra persona en la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad.

Calidad del servicio

La calidad del servicio es el resultado de evaluar la idoneidad del cliente. En otras palabras, si el servicio descrito cumple con las expectativas planificadas y se puede mejorar en función de la experiencia del cliente. (Lewis, 2012). "Calidad es satisfacer las necesidades. Los requisitos deben definirse claramente para que no se malinterpreten; se deben tomar medidas de vez en cuando para garantizar la conformidad; la no conformidad encontrado es una ausencia de calidad". (Crosby, 1988). La calidad es lo que haces en el servicio, lo que obtienen los clientes y lo que están dispuestos a pagar. (Drucker, 1990)

(Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001), Afirman que los clientes no ven la calidad como un concepto unidimensional, es decir, la valoración de la calidad por parte del cliente se basa en la percepción de muchos factores. Por ello, se dice que se aplican 8 criterios de calidad a todos los productos y servicios: rendimiento, estilo, fiabilidad, flexibilidad, durabilidad, usabilidad, estética y calidad percibida. Sin embargo, algunos investigadores afirman que las medidas de calidad son significativas solo cuando se aplican a grupos de productos (como bienes duraderos, bienes manufacturados, servicios).

MODELO SERVQUAL

Según sus creadores, los tres académicos, A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml y Leonard L. Berry en el marketing Science Institute (MSI) de Cambridge, Massachusetts, esta escala es una herramienta analítica que revela las fortalezas y debilidades de una empresa en términos de calidad de servicio.

SERVQUAL se basa en cinco dimensiones de la calidad del servicio obtenidas a través de varias entrevistas con grupos focales de clientes: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y cortesía, que juntas forman el esqueleto básico. Soportes de calidad de servicio:

- Confiabilidad: La capacidad de hacer el servicio prometido de manera segura y eficiente. Según él, este es el nivel más importante en cuanto a la calidad del servicio

- Responsabilidad: Es estar disponible para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Esta norma enfatiza la atención y rapidez en la resolución de solicitudes, consultas, quejas y problemas. El trabajo también incluye un sentido de flexibilidad y la capacidad de adaptar el servicio a las necesidades del cliente.

- Seguridad: El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. Es probable que esta dimensión adquiera particular importancia para aquellos servicios en que los clientes perciben que se involucra en riesgo o en los que se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados.

- Empatía: Es mostrar interés y atención personalizada a los clientes. Énfasis en la empatía a través de un servicio excepcional o sobresaliente que hace que los clientes sean únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes y comprendidos por las empresas que prestan el servicio. Es proporcionar a los clientes una experiencia personal y afectuosa.

- Tangibles: La apariencia de los edificios, equipos, personal y publicidad escrita.

Estas dimensiones definen cómo se organiza la información sobre la calidad del servicio al cliente.

Desarrolladores del modelo SERVQUAL. Definen la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas antes de utilizar el servicio y la percepción del servicio prestado, y esta se puede medir por la diferencia entre ambos. Cuanto mayor sea la diferencia entre las percepciones y expectativas de desempeño, mayor será la escala de calidad. (Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001)

Modelo SERVQUAL

Se basa en el modelo de evaluación de clientes de la calidad del servicio, que incluye:

1. Define la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente.
2. Mencionan algunos factores importantes que determinan las expectativas del consumidor: boca a boca la comunicación, preferencias personales, experiencias pasadas y comunicación externa
3. Identifica cinco criterios relacionados con los métodos de evaluación que usan los clientes para evaluar la calidad del servicio.

Esta herramienta les permitió cumplir con el estándar al analizar las diferentes expectativas y opiniones de los clientes en función de lo que dijeron los clientes en la encuesta.

El cuestionario se basa en un cuestionario que consta de dos partes.:

- La primera dedicada a las expectativas donde se solicitan 22 afirmaciones para tratar de determinar las expectativas del usuario para un servicio en particular.
- La segunda dedicada a las percepciones, contiene 22 afirmaciones anteriores, la única diferencia no es un servicio en particular sino lo que obtienen de otra empresa por ese servicio

La herramienta incluye múltiples escalas de respuesta diseñadas para comprender las expectativas de servicio al cliente. Permite el análisis, pero también es una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones. En otras palabras, mide las expectativas del cliente del proveedor de servicios en las cinco categorías anteriores y compara esta medida con la percepción del cliente de ese servicio en estas categorías.

APLICACIÓN DEL SERVQUAL

En cuanto a la aplicación de este modelo, 2 puntos destacan:

1. Se utiliza para entender en las empresas de servicios, objetivos de servicio al cliente de acuerdo a sus necesidades de servicio por valor y medir como está brindando la empresa el servicio
2. Se puede utilizar para comprender el punto de vista de los empleados de acuerdo con la calidad del servicio y a partir de ello lograr la mejora. (Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001)

1.3 Definición de términos básicos

Calidad del servicio. - Es la diferencia entre las expectativas antes de utilizar el servicio y la percepción del servicio ofrecido y se puede medir por la diferencia entre cada opinión. (Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L., 1985)

Cliente Externo. - Personas o empresas que compran bienes y servicios de una empresa u organización. (Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001)

Expectativas del Cliente. - Las expectativas del cliente determinan qué tipo de servicio esperan de una empresa u organización. Esta expectativa se basa en la experiencia previa, lo que desea saber y la información verbal y externa. (Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001)

Percepción del Cliente. la percepción del cliente o usuario es el juzgamiento del comportamiento de la organización al prestar servicios de acuerdo con sus preferencias. (Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001)

Satisfacción del Cliente. - La evaluación de un cliente de un producto o servicio en función de sí el producto o servicio cumple con sus necesidades y expectativas. (Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la Hipótesis

Considerando que es una investigación de nivel descriptiva no llevará hipótesis por cuanto que en las investigaciones descriptivas con enfoque cuantitativo solamente se plantean hipótesis cuando se pronostica un valor. (Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, Ch., 2018)

2.2 Variable y su operacionalización

Variable

Calidad del servicio

Operacionalización

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores de la categoría
V1 Calidad del servicio	Esta referido a como la persona estima que la empresa está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe	Cualitativa	Tangibilidad	Ordinal	Mala Regular Buena	1 2 3
			Fiabilidad	Ordinal	Mala Regular Buena	1 2 3
			Capacidad de respuesta	Ordinal	Mala Regular Buena	1 2 3

			Seguridad	Ordinal	Mala Regular Buena	1 2 3
			Empatía	Ordinal	Mala Regular Buena	1 2 3

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño Metodológico

La investigación es de tipo básico, nivel descriptivo, porque buscó describir en su forma natural como se desarrollan los hechos; el diseño es no experimental, porque no se sometió a juicio a la variable de estudio; es decir, se estudió una situación dada sin introducir ningún elemento que varíe el comportamiento de la variable, la investigación se basó en datos recolectados por los investigadores sin intervenir en los eventos estudiados. Es transversal porque los datos fueron recolectados en un solo momento. (Hernández-Sampieri, R. & Mendoza C. P., 2018)

3.2 Diseño muestral

Población

La Población del presente estudio estuvo conformada por 340 clientes o usuarios que visitan el fin de semana el parque cementerio Jardines del Edén, según información proporcionada por el Administrador del parque.

Muestra

Al ser la población pequeña, la muestra fue idéntica a la población, 340 clientes o usuarios que visitan el parque cementerio Jardines del Edén cada fin de semana.

3.3 Procedimientos de recolección de los datos

Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

Se solicitó autorización a la Administración del parque cementerio Jardines del Edén

- Recibida la autorización se procedió a realizar la encuesta a todos los clientes o usuarios, previa información del objetivo de la encuesta.
- Terminada las encuestas se procedió a la elaboración de base de datos para ser procesados.

Técnica e instrumento

La técnica para la recolección de datos primarios fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

- La información recolectada se procesó con ayuda de la hoja de cálculo Excel para Windows.
- Posteriormente se procedió a la categorización de la variable y sus dimensiones

Para la variable calidad del servicio en el nivel malo tiene un límite inferior de veintiuno y un límite superior de cuarentinueve, para el nivel regular el límite inferior es cincuenta y el límite superior setentisiete y para el nivel superior el límite inferior es setentiocho y el límite superior ciento cinco

Preguntas	21
Alternativas	5
Mínimo	21
Máximo	105
Rango	84
Grupo	3
Amplitud	28

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
21	49	Malo
50	77	Regular
78	105	Bueno

Para la dimensión tangibles en el nivel malo el límite inferior es cinco y el límite superior es doce, en el nivel regular el límite inferior es trece y el límite superior diecinueve y en el nivel de bueno, el límite inferior es veinte y el límite superior es veinticinco.

Preguntas	5
Alternativas	5
Mínimo	5
Máximo	25
Rango	20
Grupo	3
Amplitud	6.7

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
5	12	Malo
13	19	Regular
20	25	Bueno

Para la dimensión confianza en el nivel malo el límite inferior es cinco y el límite superior es doce, en el nivel regular el límite inferior es trece y el límite superior diecinueve y en el nivel de bueno, el límite inferior es veinte y el límite superior es veinticinco.

Preguntas	5
Alternativas	5
Mínimo	5
Máximo	25
Rango	20
Grupo	3
Amplitud	6.7

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
5	12	Malo
13	19	Regular
20	25	Bueno

Para la dimensión capacidad respuesta en el nivel malo el límite inferior es tres y el límite superior es siete, en el nivel regular el límite inferior es ocho y el límite superior once y en el nivel de bueno, el límite inferior es doce y el límite superior es quince.

Preguntas	3
Alternativas	5
Mínimo	3
Máximo	15
Rango	12
Grupo	3
Amplitud	4

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
3	7	Malo
8	11	Regular
12	15	Bueno

Para la dimensión seguridad en el nivel malo el límite inferior es cuatro y el límite superior es nueve, en el nivel regular el límite inferior es diez y el límite superior catorce y en el nivel de bueno, el límite inferior es quince y el límite superior es veinte.

Preguntas	4
Alternativas	5
Mínimo	4
Máximo	20
Rango	16
Grupo	3
Amplitud	5

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
4	9	Malo
10	14	Regular
15	20	Bueno

Para la dimensión empatía en el nivel malo el límite inferior es cuatro y el límite superior es nueve, en el nivel regular el límite inferior es diez y el límite superior catorce y en el nivel de bueno, el límite inferior es quince y el límite superior es veinte.

Preguntas	4
Alternativas	5
Mínimo	4
Máximo	20
Rango	16
Grupo	3
Amplitud	5

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
4	9	Malo
10	14	Regular
15	20	Bueno

- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso del paquete estadístico SPSS, versión 25.
- Asimismo, se utilizó las frecuencias simples y relativas y otros estadígrafos para un mejor análisis.
- Finalmente se elaboraron las tablas y gráficos necesarios para presentar la información de las variables estudiadas

3.5 Aspectos éticos

Para realización de las encuestas la población fue previamente informada de los derechos que les asiste y fue totalmente voluntaria con consentimiento informado, sin coacción alguna, reservándose la confidencialidad de la información.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados están presentados en función de los objetivos que se plantearon en la investigación para evaluar la calidad del servicio percibido por los clientes del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.

Análisis Descriptivo

4.1 Calidad de servicio del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.

En la tabla y gráfico N° 1 se aprecia que la percepción de la calidad que tienen los clientes encuestados del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022 consideran como buena un setenticuatro por ciento, veinticuatro por ciento considera como regular y solo un dos por ciento considera como mala

Tabla N° 1 Percepción de calidad de servicio parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	7	2.06%	2.06%
Regular	82	24.12%	26.18%
Buena	251	73.82%	100%
Total	340	100%	

Fuente: Base de datos

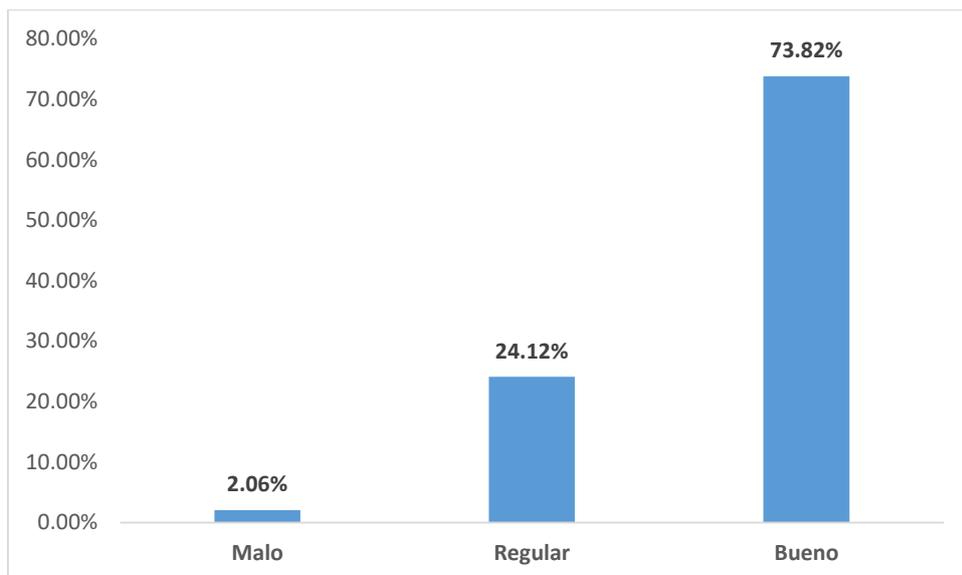


Gráfico N° 1: Percepción de calidad de servicio parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Fuente Tabla N° 1

4.2 Calidad del Servicio: Dimensión tangible

La calidad del servicio en la dimensión tangible, la percepción del cliente del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022, es buena su calificación por un sesentisiete por ciento, regular la califica un treinta por ciento y mala tres por ciento; sobresale en la calificación lo atractivo de las instalaciones física, los horarios de atención y las vías de acceso a las plataformas de entierro.

Tabla N° 2 Percepción de calidad de servicio dimensión tangible parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	10	2.94%	2.94%
Regular	102	30.00%	32.94%
Buena	228	67.06%	100%
Total	340	100%	

Fuente; Base de datos

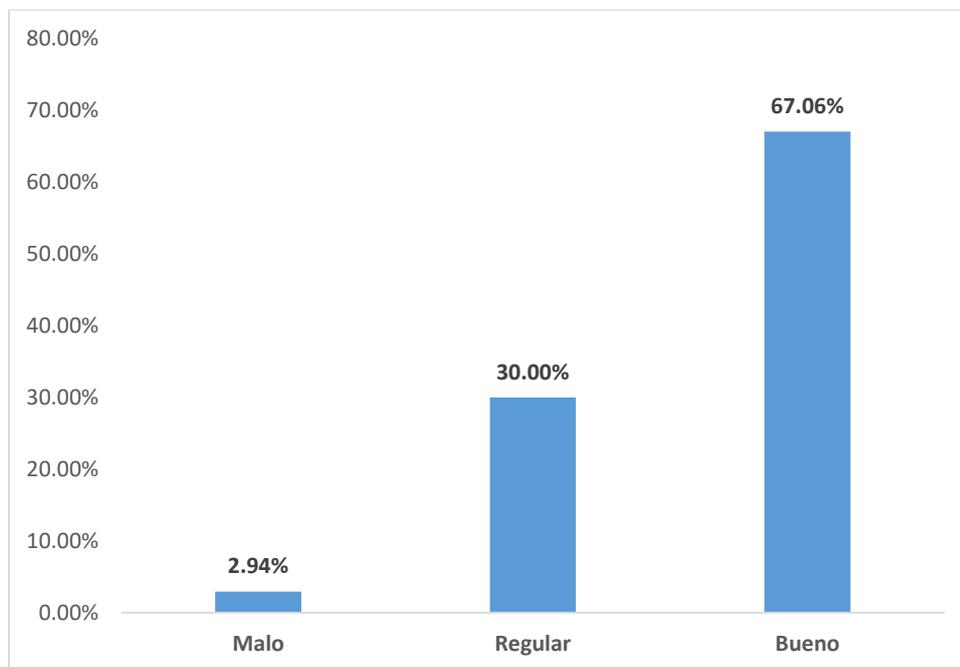


Gráfico N° 2: Percepción de Calidad de servicio dimensión tangible parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022
Fuente Tabla N° 2

4.3 Calidad del Servicio: Dimensión confianza

En la dimensión confianza el parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022 ha sido percibido por los encuestados como buena por un sesentitres por ciento, regular lo calificó un treintidos por ciento y mala un cinco por ciento. Sobresale en esta dimensión el esmero del personal en realizar su trabajo, la información oportuna a los clientes y la explicación clara y precisa del personal sobre el proceso del servicio.

Tabla N° 3 Percepción de calidad de servicio dimensión confianza parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	17	5.00%	5.00%
Regular	109	32.06%	37.06%
Buena	214	62.94%	100%
Total	340	100%	

Fuente; Base de datos

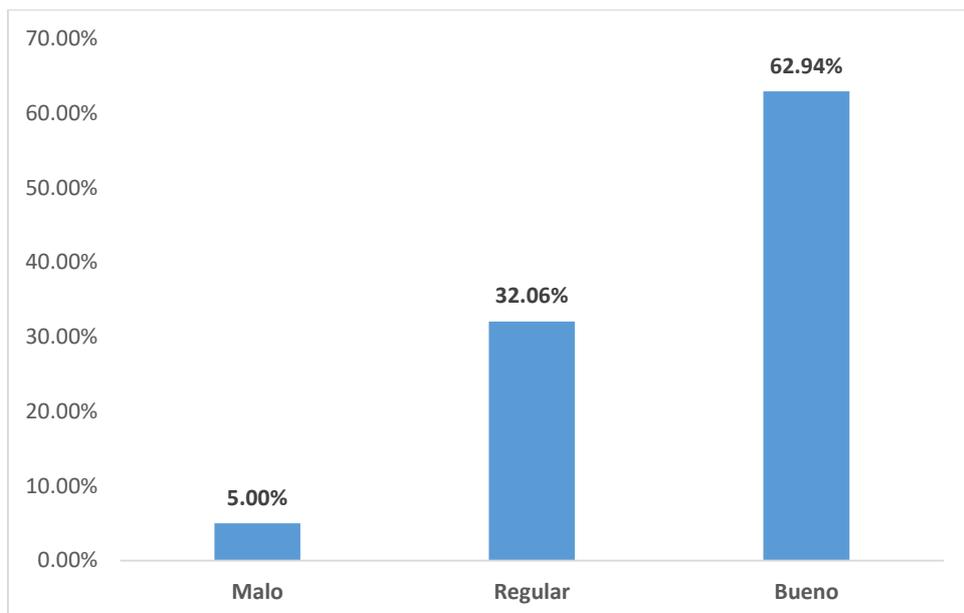


Gráfico N° 3: Percepción de Calidad de servicio dimensión confianza parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022
Fuente Tabla N° 3

4.4 Calidad del Servicio: Dimensión capacidad de respuesta

En la tabla y gráfico N° 4 se muestra la percepción de los clientes del parque cementerio Jardines del Edén referido a la calidad del servicio, en la dimensión capacidad de respuesta, el sesenticinco de los encuestados percibe la calidad como buena el treinta por ciento percibe como regular y el cinco por ciento percibe como mala. La mejor percepción que tienen es sobre el personal que da respuesta a las inquietudes después de recibir el servicio, seguido de la prontitud en el servicio.

Tabla N° 4 Percepción de Calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	17	5.00%	5.00%
Regular	102	30.00%	35.00%
Buena	221	65.00%	100%
Total	340	100%	

Fuente; Base de datos

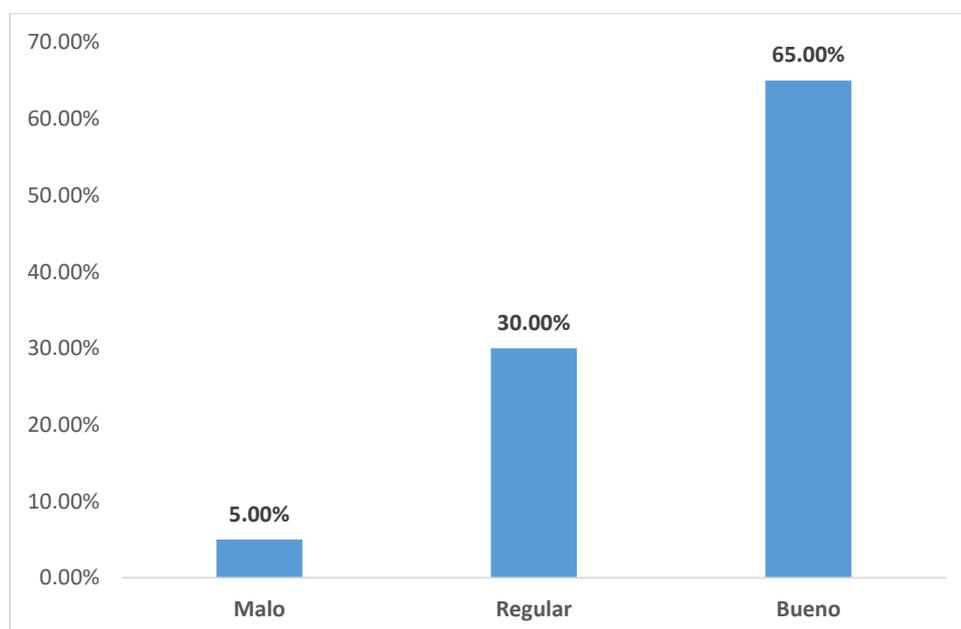


Gráfico N° 4: Percepción de Calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022 Fuente Tabla N° 4

4.5 Calidad del Servicio: Dimensión seguridad

La dimensión seguridad fue calificada como buena por un setentiseis por ciento de los participantes en el estudio, veintitrés por ciento lo califico como regular y uno por ciento lo califico como mala. La mejor evaluación tuvo el personal que muestra seguridad al ejecutar el

servicio de acuerdo con el contrato, seguido de la seguridad que sienten al ejecutar sus trámites en la empresa.

Tabla N° 5 Percepción de Calidad de servicio dimensión seguridad parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	4	1.18%	1.18%
Regular	78	22.94%	34.12%
Buena	258	75.88%	100%
Total	340	100%	

Fuente; Base de datos

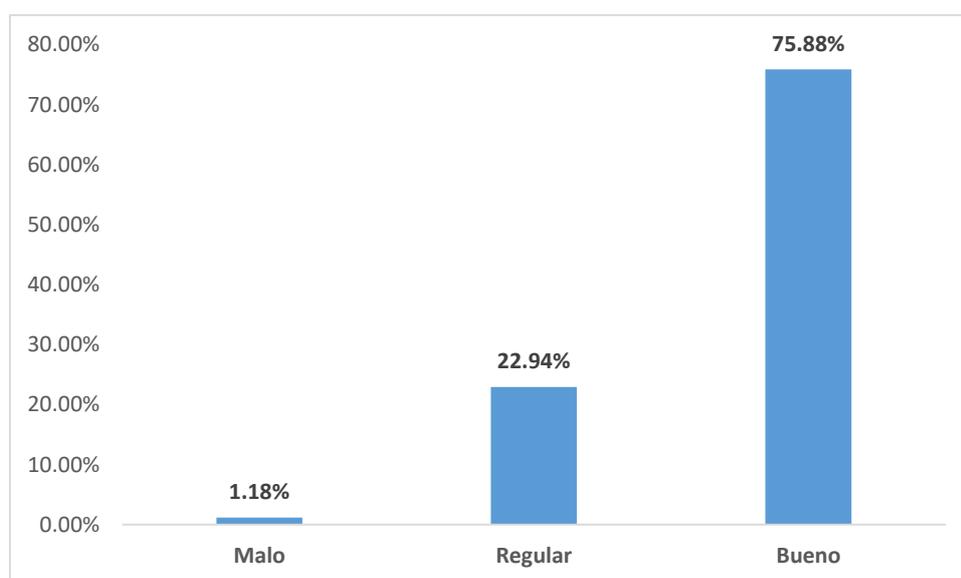


Gráfico N° 5: Percepción de Calidad de servicio dimensión seguridad parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022
Fuente Tabla N° 5

4.6 Calidad del Servicio: Dimensión empatía

La dimensión empatía de la calidad del servicio del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022, fue calificada como buena por un

setentisiete por ciento de los encuestados, veinte por ciento la califico como regular y un tres por ciento califico como mala. El ítem que más influyó en la calificación de buena, fue la actitud amable del personal al atender, seguido del apoyo a la familia por parte de la asistente.

Tabla N° 6 Percepción de Calidad de servicio dimensión empatía parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	10	2.94%	2.94%
Regular	68	20.00%	22.94%
Buena	262	77.06%	100%
Total	340	100%	

Fuente; Base de datos

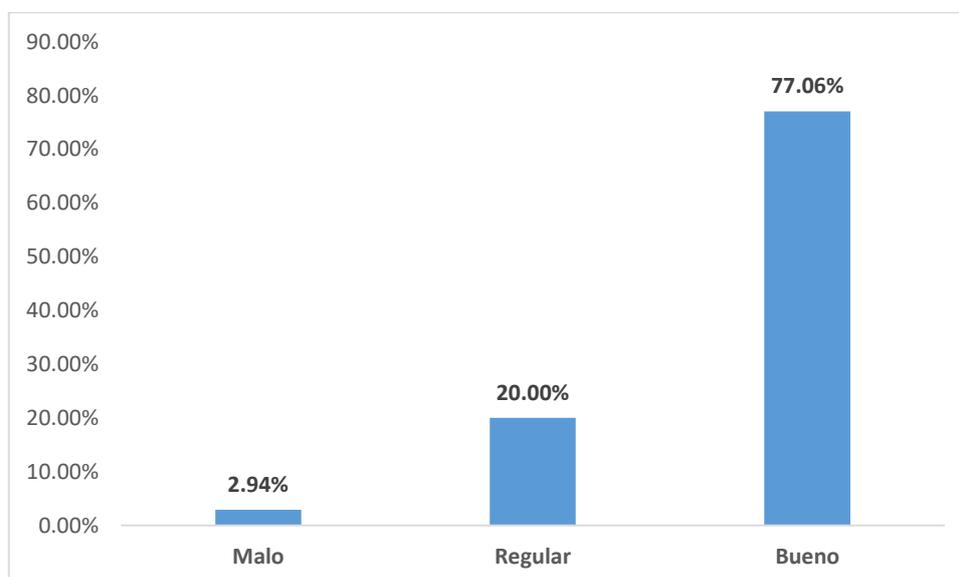


Gráfico N° 6: Percepción de Calidad de servicio dimensión empatía parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Fuente Tabla N° 6

4.7 Características de los encuestados

El género de los encuestados en el parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022 fue de ciento sesenta en la categoría de femenino y ciento ochenta en la categoría de masculino. Ver tabla y gráfico N° 7

Tabla N° 7 Genero de los encuestados del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	160	47.00%	47.00%
Masculino	180	53.00%	100.00%
TOTAL	340	100.00%	

Fuente: Base de datos

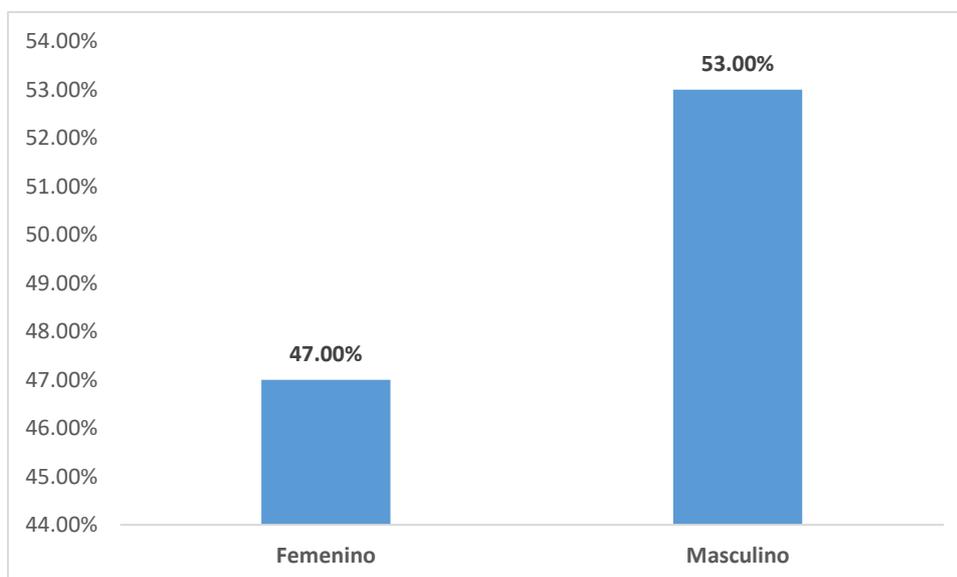


Gráfico N° 7: Genero de los encuestados del cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.

Fuente Tabla N° 7

La tabla y gráfico N°8 muestra el rango en años de los encuestados en el parque cementerio Jardines del Edén; en el rango de 18 a 40 años participaron 180 clientes que equivale al cincuentitres por ciento, en el rango de 41 a 60 años participaron 119 clientes que equivale al treinticinco por ciento y en el rango de 61 a más años participaron 41 clientes que equivale al doce por ciento.

Tabla N° 8 Rango de edades de los encuestados del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Rango en años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18 a 40 años	180	53.00%	53.00%
41 a 60 años	119	35.00%	88.00%
61 a más años	41	12.00%	100.00%
TOTAL	340	100.00%	

Fuente: Base de datos

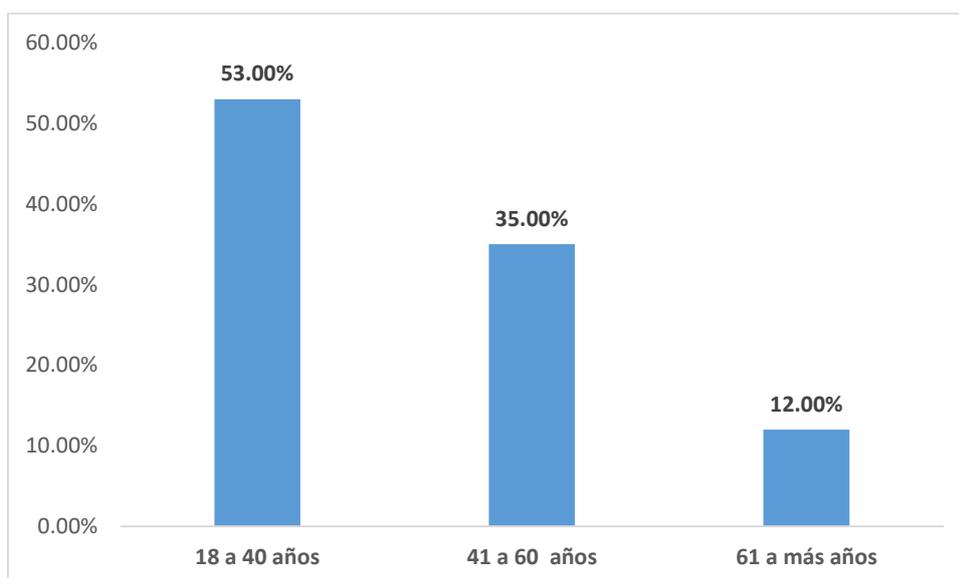


Gráfico N° 8: Rango de edades de los encuestados del cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.

Fuente Tabla N° 8

4.9 Calidad del Servicio: Sepultura en tierra

Los clientes de sepultura en tierra manifestaron su percepción de la calidad del servicio del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022 indicando el setentinueve por ciento de los encuestados que la calidad es buena, diecinueve por ciento indicó que es regular y el uno punto ocho por ciento indicó que es mala. Estos clientes valoran en primer lugar, las instalaciones físicas del parque cementerio, seguido de las vías de acceso a las plataformas de entierro.

Tabla N° 9 Calidad de servicio sepultura en tierra cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	4	1.80%	1.80%
Regular	40	19.20%	21.00%
Buena	167	79.00%	100%
TOTAL	211	100%	

Fuente: Base de datos

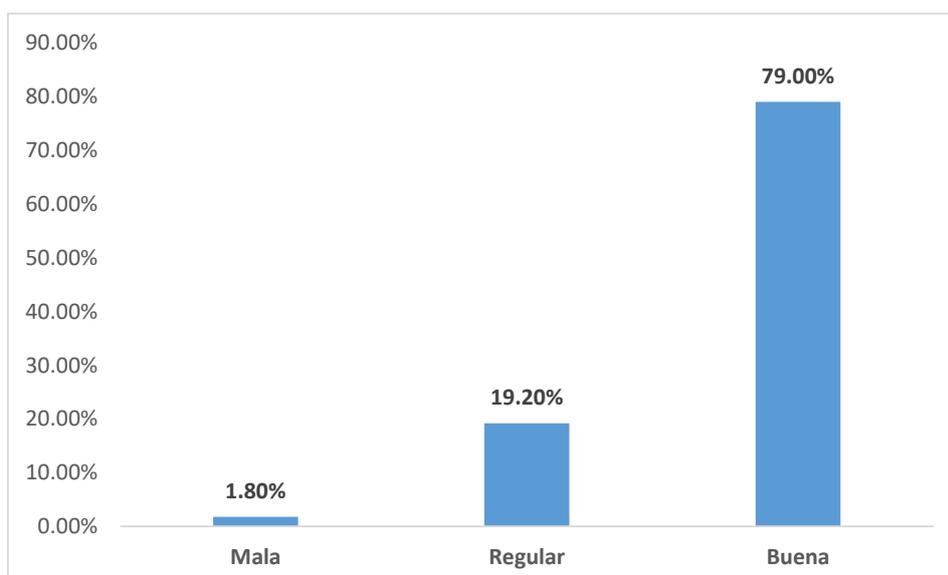


Gráfico N° 9: Calidad de servicio sepultura en tierra del cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.

Fuente Tabla N° 9

4.10 Calidad del Servicio: Sepultura en nicho

La percepción sobre la calidad del servicio de sepultura en nicho del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022 que tienen los clientes es buena por un sesentitres por ciento de los encuestados, treinticuatro por ciento considera regular y dos puntos seis por ciento considera mala. Los clientes valoran la actitud amable del personal, las instalaciones físicas y los horarios de atención.

Tabla N° 10 Calidad de servicio sepultura en nicho cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	3	2.60%	2.60%
Regular	44	34.21%	36.81
Buena	82	63.19%	100%
TOTAL	129	100%	

Fuente: Base de datos

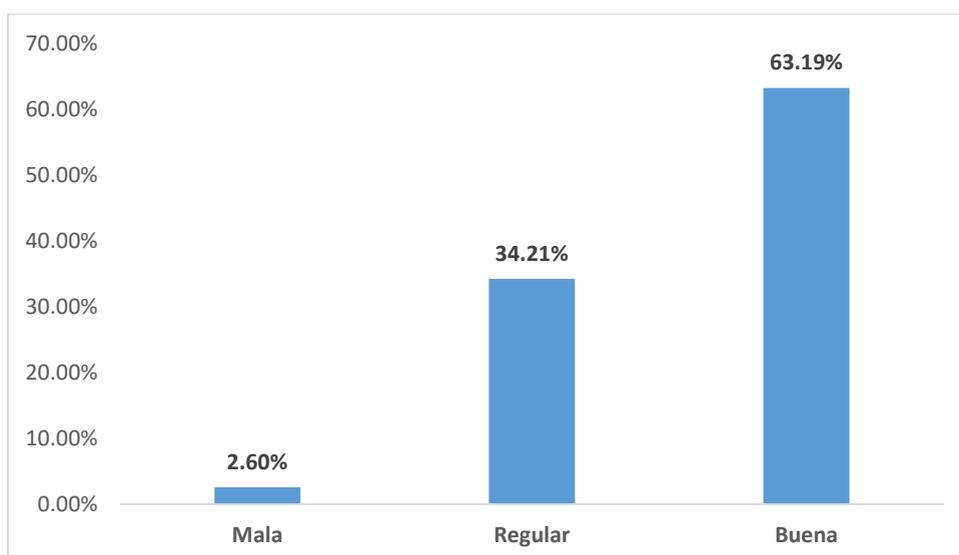


Gráfico N° 10: Calidad de servicio sepultura en nicho del cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022.

Fuente Tabla N° 10

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El parque cementerio Jardines del Edén de la ciudad de Iquitos, primer cementerio particular creado en la ciudad y hoy con competidores privados en el entierro en nicho y tierra, en el estudio dio como resultados que el setenta y tres punto ochenta y dos por ciento de los encuestados percibe que la calidad del servicio es buena, el promedio de calificación como bueno de las dimensiones de la calidad del servicio es setenta por ciento. Estos resultados guardan relación con lo manifestado por Cárdenas (2020) en el estudio realizado en el cementerio Jardines del Edén en la ciudad de Tarapoto donde la calidad del servicio es buena y está relacionado con la satisfacción del cliente.

Esta investigación también determinó que la sepultura en nicho y en tierra hay elementos que son más valorados por los clientes y son determinantes en la percepción de la calidad y estos son: las instalaciones físicas del parque cementerio, las vías de acceso a las plataformas de entierro, la actitud amable del personal, la presentación pulcra, las instalaciones físicas y los horarios de atención que son apropiados; en ese mismo sentido Alvarado (2010) en su investigación encontró que los elementos positivos de la calidad son la adecuada presentación del personal y los funcionarios, amabilidad del personal a cargo del servicio, claridad en cuanto a la ejecución del servicio y que los vehículos están en perfectas condiciones, además de ser cómodos y sobrios; en cuanto a los elementos negativos están tiempos de espera prolongados, salones velatorios fuera de la ciudad, base datos desactualizados.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. La calidad del servicio tiene una percepción de buena por los encuestados en un porcentaje cercano al setenta y cuatro por ciento; la dimensión tangible tiene la calificación de buena por sesenta y siete por ciento, la dimensión confianza fue calificada como buena por un porcentaje cercano al sesenta y tres por ciento, la dimensión capacidad de respuesta lo calificaron como buena en un sesenta y cinco por ciento, a la dimensión seguridad la calificaron como buena en un setenta y cinco punto ochenta y ocho por ciento y la dimensión empatía tuvo la calificación de buena por un setenta y siete por ciento. La dimensión confianza tuvo la percepción más baja en la calificación de buena.
2. Los encuestados en el parque cementerio Jardines del Edén fueron 164 del sexo femenino que equivale al cuarentisiete por ciento y 180 del sexo masculino, equivalente al cincuentitres por ciento; en lo que respecta al rango de edades entre 18 a 40 años de edad fueron 180 encuestados equivalente al cincuentitres por ciento, en el rango de 41 a 60 años participaron 119 personas equivalente al treinticinco por ciento y en el rango de 61 a más edades participaron 41 personas que equivale al doce por ciento.
3. Los clientes encuestados de sepultura en tierra fueron 211, de ellos 167 que equivale al setenta y nueve por ciento calificaron la calidad del servicio como buena, 40 personas equivalente al diecinueve punto veinte por ciento la calificaron como regular y 4 personas equivalente al uno punto ochenta por ciento calificaron como mala el servicio. Los

elementos influyentes en la calificación de buena fueron, las instalaciones físicas del parque cementerio, seguido de las vías de acceso a las plataformas de entierro

4. Los clientes encuestados de la sepultura en nicho fueron 129, de ellos 82 personas que equivale al sesenta y tres por ciento calificaron la calidad del servicio como buena, 44 personas equivalente al treinta y cuatro por ciento la calificaron como regular y 3 personas equivalente al dos punto sesenta por ciento calificaron como mala el servicio. Los elementos influyentes de la calificación buena fueron: la actitud amable del personal, las instalaciones físicas y los horarios de atención

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al responsable o responsables del parque cementerio Jardines del Edén elaborar un plan de capacitación que incluya temas de calidad del servicio, atención al cliente, motivación, entre otros con la finalidad mantener y superar el porcentaje de cercano a setenticuatro por ciento de calificación de buena.
2. Se recomienda ampliar las características de los clientes encuestados recopilando información relacionado a sus ingresos económicos, condición laboral, ubicación domiciliaria. Además, en las encuestas disminuir el rango de edades para poder hacer una mejor segmentación de los clientes.
3. Se recomienda a los responsables del parque cementerio Jardines del Edén realizar periódicamente encuesta a los clientes de sepultura en tierra para ir conociendo sus nuevas exigencias y ver si se mantiene y supera el nivel de calidad del servicio expresada en este trabajo.
4. Se recomienda al responsable del parque cementerio mantener e incrementar los elementos de calidad del servicio que contribuyeron favorablemente a la calificación de buena en la sepultura en nicho, analizando cada una de las dimensiones.

CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACION

- Alvarado, C. (2010). *Medición de la percepción de la calidad del servicio al cliente de funeraria Cruz de Froward, periodo enero 2007 - marzo 2009*. Punta Arenas - Chile.
- Álvarez, J.M., Bullón, J. y Alvarez, I. (2006). *Introducción a la calidad*. Vigo - España: Ideaspropias.
- Cantú, J. H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad (cuarta ed.)*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Cárdenas, C. (2020). *Servicio y Satisfacción del cliente en el cementerio Jardines del Edén en la ciudad de Trapoto, periodo 2019*. Tarapoto - Perú.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Flores, S. (2019). *Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación sucursal Iquitos. abril a junio 2018*. Iquitos.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. y Keller, K. L. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.
- Lewis, B. (2012). Service quality: definitions, determinants and measurement. *Training for Quality*, 1(2), 53-68.
- Mena, K. V. (2019). *Influencia de la calidad de servicio en la decisión de compra de servicios funerarios en la ciudad de Chiclayo, 2017*. Chiclayo - Perú.
- Miranda, H. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el Bancol Internacional del Perú, tienda 500*. Huancayo. Huancayo - Perú.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). *Conceptual model of service quality its implications for future research*. Carolina del norte: Journal of marketing. vol.28.
- Pérez, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Vigo, España: Ideas propias.
- Zeithaml, Valerie A. y Bitner Mary J. (2001). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-HILL.

ANEXOS

01: Matriz de Consistencia

Título de la Investigación	Problema	Objetivo	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Percepción de la Calidad del servicio al cliente o usuario de sepultura en tierra y nicho del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos junio 2022</p>	<p>General ¿Cuál es la calidad del servicio percibido por los clientes del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022?</p> <p>Específicos</p> <p>1 ¿Cuál es la característica del encuestado en el parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022?</p> <p>2 ¿Cuál es la calidad del servicio percibido por los clientes de sepultura en tierra del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022?</p> <p>3.¿Cuál es la calidad del servicio percibido por los clientes de sepultura en nicho del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022?</p>	<p>General Evaluar la calidad del servicio percibido por los clientes del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022</p> <p>Específicos</p> <p>1. Determinar las características del encuestado en el parque Jardines del Edén Iquitos, junio 2022</p> <p>2. Evaluar la calidad del servicio percibido por los clientes de sepultura en tierra del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022</p> <p>3. Evaluar la calidad del servicio percibido por los clientes de sepultura en nicho del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos, junio 2022</p>	<p>Tipo: descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental con enfoque cuantitativo</p>	<p>POBLACION: La población de estudio está conformada por 340 clientes que visitan en promedio los fines de semana El parque cementerio Jardines del Edén</p> <p>MUESTRA: La muestra es considerada el 100% de la población. 340 clientes</p> <p>Procesamiento Hoja de cálculo Excel para elaboración de tablas y figuras. SPSS V-25 para el análisis de los datos.</p>	<p style="text-align: center;">Cuestionario</p>

02: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado cliente:

En nuestro intento por brindarle siempre un mejor servicio, le pedimos nos ayude a conocer su percepción de la calidad de servicio recibida en nuestra institución durante su atención. Por favor responda a este cuestionario que consta de dos partes, la primera relacionado con la identificación del encuestado, la segunda parte con la calidad del servicio y de manera sincera. VALORE CADA AFIRMACION EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5, SIENDO:

Estoy muy insatisfecho con este aspecto	Estoy insatisfecho con este aspecto	No estoy satisfecho ni insatisfecho con este aspecto	Estoy satisfecho con este aspecto	Estoy muy satisfecho con este aspecto
1	2	3	4	5

PRIMERA PARTE: Identificación del encuestado

¿Es usted titular de una fracción del parque Jardines del Edén?	SI	NO	
¿Es familiar directo?	SI	NO	
¿Asume los costos del servicio?	SI	NO	
¿Qué sepultura?	Tierra	Nicho	
Genero	Masculino	Femenino	
Rango de edad en años	18 - 40	41 - 60	61 a más

SEGUNDA PARTE: Calidad del servicio

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		MI	I	N	S	MS
1	La capilla ecuménica, los equipos de sonido y asientos del Parque Jardines del Edén son adecuados al servicio requerido	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas del Parque Jardines del Edén son atractivas.	1	2	3	4	5
3	El personal del Parque Jardines del Edén se encuentra correctamente uniformado e impecable	1	2	3	4	5
4	Los horarios de atención del Parque Jardines del Edén son convenientes	1	2	3	4	5
5	Las vías de acceso a las plataformas de entierro son apropiadas y adecuadas.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: CONFIANZA						
6	Cuando el Parque Jardines del Edén ofrece hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.	1	2	3	4	5
7	El Personal del Parque Jardines del Edén se esmeran en realizar un servicio de calidad disminuyendo la posibilidad de errores humanos.	1	2	3	4	5
8	Si usted como cliente o usuario tiene algún problema, el personal de Parque Jardines del Edén muestran interés en solucionarlo	1	2	3	4	5
9	El personal del Parque Jardines del Edén utiliza un vocabulario claro y preciso para explicarle todo el proceso del servicio	1	2	3	4	5
10	El Parque Jardines del Edén mantiene informado a los clientes o usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
11	El personal del Parque Jardines del Edén brinda el servicio con prontitud a los cliente o usuarios	1	2	3	4	5
12	En el Parque Jardines del Edén el personal nunca está demasiado ocupado como para no atender a un cliente o usuario.	1	2	3	4	5
13	En el Parque Jardines del Edén el personal está dispuestos a responder sus inquietudes una vez finalizada la entrega del servicio	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
14	El personal del Parque Jardines del Edén trasmite seguridad a través del conocimiento y atención que entregan	1	2	3	4	5
15	El comportamiento del personal del Parque Jardines del Edén genera la seguridad necesaria para creer que el servicio se realizará de acuerdo a lo estipulado	1	2	3	4	5
16	Como cliente o usuario, del Parque Jardines del Edén siente seguridad al efectuar trámites en la empresa	1	2	3	4	5
17	El personal del Parque Jardines del Edén tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
18	La asistente familiar al deceso, fue un apoyo constante durante todo el servicio	1	2	3	4	5
19	El personal del Parque Jardines del Edén tiene una actitud amable al atender	1	2	3	4	5
20	El personal del Parque Jardines del Edén se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes o usuarios.	1	2	3	4	5
21	El personal del Parque Jardines del Edén entiende sus necesidades específicas	1	2	3	4	5

03: Consentimiento informado

Yo, _____,
acepto participar voluntariamente en el estudio “Percepción de la Calidad del servicio al cliente o usuario de sepultura en tierra y nicho del parque cementerio Jardines del Edén Iquitos junio 2022”.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante

Firma Investigador/a
Responsable

Iquitos, _____ de junio del 2022

Este documento se firma en dos ejemplares quedando una copia en poder de cada parte