



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

**CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y  
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E  
INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Vásquez Gamonal Ever Artemio**  
<https://orcid.org/0000-0002-8757-2380>

**Asesor:**

**Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar**  
<https://orcid.org/0000-0002-0815-6443>

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2022**

## TESIS

### CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020

Asesor (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Valera Aredo Julio Cesar  
Nombre Completo Firma

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi familia, en especial a mi mamá por su gran amor y paciencia para conmigo

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios que en su infinito amor me da salud y entendimiento para cumplir con mis objetivos y metas.

## Resumen

Esta investigación surge de la necesidad de conocer la calidad de servicio, por ello, se tuvo como propósito determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020. Se utilizó un enfoque cuantitativo, mediante un tipo correlacional y diseño sin experimentación, se tuvo como población a estudiantes de las facultades indicadas 660, de los cuales, se eligió 109 estudiantes por conveniencia, teniendo en cuenta la situación actual, que se vive en el país.

Los resultados son el nivel de relación de las variables es del 0.68, es una relación alta y positiva, puede tener incidencia en mejorar la satisfacción del estudiante, pero si, se descuida el efecto puede ser mayor insatisfacción para el universitario. La evaluación de la calidad de servicio, por parte de los estudiantes de las facultades indicadas se tiene que un 55% lo considera regular, es decir, que el servicio no es el esperado, y los resultados en satisfacción del cliente, se aprecia que un 20% se siente insatisfecho con el servicio que le ofrecen, no le brindan la atención esperada. Se concluye que aceptar la hipótesis alterna o del investigador que precisa lo siguiente: H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020. Entonces, hay relación alta y positiva de la variable calidad de servicio

Palabras clave: calidad de servicio, empatía, satisfacción del estudiante

## Abstract

This research arises from the need to know the quality of service, therefore, the purpose was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the students of the Faculty of Chemical Engineering and Food Industries - UNPRG. 2020. A quantitative approach was used, through a correlational type and design without experimentation, the population of students from the indicated faculties was 660, of whom 109 students were chosen for convenience, taking into account the current situation, which is experienced in the country.

The results are the relationship level of the variables is 0.68, it is a high and positive relationship, it may have an impact on improving student satisfaction, but if the effect is neglected, it may be greater dissatisfaction for the university student. The evaluation of the quality of service, by the students of the indicated faculties, is that 55% consider it to be regular, that is, that the service is not expected, and the results in customer satisfaction, it is appreciated that a 20% are dissatisfied with the service they offer, they do not provide the expected attention. It is concluded that accepting the alternative or investigator hypothesis that requires the following: H1: There is a relationship between the quality of service and the satisfaction of the student of the faculty of Chemical Engineering and Food Industries. UNPRG. 2020. So, there is a high and positive relation of the service quality variable

Key words: quality of service, empathy, student satisfaction

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1 Realidad problemática.....	9
1.2 Antecedentes de estudio.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.3.1 Teoría calidad de servicio.....	17
1.3.2 Teoría de satisfacción del cliente.....	23
1.4 Formulación del problema.....	28
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	28
1.6 Hipótesis.....	29
1.7 Objetivos.....	29
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO.....</b>	<b>30</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	30
2.2 Población y muestra.....	30
2.3 Variables y operacionalización.....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	34
2.6 Criterios éticos.....	34
2.7 Criterios de rigor científico.....	35
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
3.1 Resultados en tablas y figuras.....	36
3.2 Discusión de resultados.....	39
3.3 Aporte práctico: Propuesta.....	41
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
4.1. Conclusiones.....	47
4.2. Recomendaciones.....	48
Referencias.....	49
<b>ANEXOS.....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de variables .....	32
<b>Tabla 2:</b> Relación de las variables de calidad de servicio y satisfacción del estudiante.....	36
<b>Tabla 3:</b> Análisis de variable calidad de servicio.....	37
<b>Tabla 4:</b> Nivel de satisfacción del estudiante .....	38
<b>Tabla 5:</b> Descripción del nivel relación de salida de servicio y satisfacción del estudiante.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Análisis de variable calidad de servicio .....	37
<b>Figura 2:</b> Nivel de satisfacción del estudiante .....	38



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

#### **A nivel Internacional**

Ávila (2020) Según la investigación de Oracle el 73% de clientes insatisfechos, disgusta y se alejan de las marcas por que reciben un mal servicio incompetente, en la realidad hay muchas quejas y reclamos por parte de los usuarios, por ende, las empresas tienen un gran reto de capacitar a sus trabajadores para para brindar un mejor servicio para que los clientes vayan satisfechos, y se tenga la posibilidad de recomendar el servicio o producto que ofrece una determinada empresa, lo que conlleva ganar confianza en el cliente.

Marcas (2019) manifiesta que la mayoría de clientes en la realidad se alejan por la mala calidad del servicio brindado no precisamente por los precios, lo más importante para los usuarios es la satisfacción para reducir la pérdida de clientes, al darle un seguimiento al contentamiento puede aumentar el proceso de implementar la calidad de atención, teniendo siempre presente que el mal servicio al usuario, ocasiona mayores pérdidas, las empresas deben implementar nuevas ideas para impulsar iniciativas de mantener a la población satisfechos.

Benal (2018) En Colombia al promediar el 95% de las entidades no saben que esperan los usuarios de su servicio, teniendo en cuenta que el 54% de los clientes consideran mal servicio al consumidor, el principal problema que afrontan las entidades es que el buen servicio al cliente lo ven como que les distingue de los competidores, mas no como una prioridad fundamental para su pervivencia, según un estudio internacional un 40% de los clientes prefieren el servicio al consumidor a través de mensajes de texto o chat en línea, teniendo en cuenta también que también uno de cada tres clientes se retira completamente una marca tras su primera experiencia de mal servicio.

Thompson (2019) Los consumidores insatisfechos cambian de proveedor de forma inmediata ocasionado por la misma entidad, en cambio los clientes satisfechos perduran fieles, hasta conseguir otra entidad que les brinde una mejor oferta, mientras tanto, los usuarios complacidos sienten una afinidad emocional que

domina suficientemente una preferencia racional, por tal motivo las entidades inteligentes prefieren satisfacer a los consumidores mediante un buen servicio. Las entidades para mantenerse en el mercado dependen de los clientes que compran e incrementa sus ingresos , atreves del cumplimiento de las expectativas, impresión, satisfacción y el buen servicio al consumidor, para las organizaciones el mayor reto, no solo es perdurar y sino ser más rentable, por ende es fundamental realizar medidas a través de monitoreo, seguimiento y evaluación permanente para identificar las brecha que se generar entre las expectativas, satisfacción y el buen servicio al cliente

### **A nivel Nacional**

Canal (2017) Rodolfo Cremen aseguro que el 90% de los usuarios insatisfechos, por demoras o experiencia frustrantes no manifestaran sus quejas, pero no regresaran a comparar en ese lugar, por otra parte, en las ventas caras acar a el 55% de los clientes están dispuestos a pagar más si eso les garantiza una buena atento y asesoramiento, con respecto a las ventas online si se les brindad una excelente calidad de atención, asesoramiento y amabilidad el precio pasara a segundo plano en una decisión de compra.

Sordo (2019) según Alan Zorfas y Daniel Leemon explican que las acciones y las palabras son realmente valiosas para los consumidores para generar un vínculo sólido y desarrollar una experiencia sumamente positiva se tiene que demostrar voluntad y compromiso, mediante un estudio las entidades de diferentes categorías declaran que la forma más eficaz de aumentar el valor de clientes es llegar más allá de la satisfacción y producir una conexión emocional, para alcanzar esto, se debe reconocer sus motivaciones primordiales y elaborar sus necesidades emocionales básicas que no lo demuestran en voz alta.

Lazovska (2019) un problema relacionado con el mal servicio con una entidad, ocasiona que los consumidores tengan 4 veces más posibilidades de comprar en otra empresa, atreves de un análisis más del 50% de los usuarios han abandonado una compra planeada debido al mal servicio y el 40% de los clientes empiezan a comprar en la competencia, porque le ofrece mejores ventajas en servicio, atención y empatía con el comprador. Es por ello, que en la planificación de la empresa, se

debe dar la importancia a la atención y servicio para el cliente, y no dejarlo como algo secundario, que cualquier persona lo puede realizar, es necesario que estas personas sean capacitadas, de manera constante y recoger experiencias de los clientes.

Honorato (2016) en una investigación realizada se muestra que el primer paso para crear una compañía sustentable es construyendo una sólida base de clientes satisfechos a través de un gran servicio al cliente, así mismo también ayudara a los empleados a encontrar puntos fuertes y aumentar su productividad a un 7.8%, mientras que el 12.5% más de productividad es de los equipos centrados en explotar sus actividades.

Otto (2015) admite que cuando los consumidores se acostumbran a recibir un buen servicio y recuran a otra empresa a comprar y confronte un mal servicio recordara su experiencia anterior, y reanaliza la compra donde el cliente quede satisfecho, adicionalmente a las entidades les suele suceder que los clientes exijan un nivel de servicio mínimo esperando superar sus expectativas, por ende los clientes siempre evalúan el servicio brindado de satisfacción por la entidad para considerar en las encuestas.

### **A nivel Local**

En actualidad, las empresas deben asumir un compromiso con el cliente, tanto en el sector privado como público, con mayor razón las organizaciones que ofrecen servicios, se deben contar con profesionales capacitados, que orienten, comuniquen, sean guía para quienes, ocupan esos servicios. Sin embargo, en muchas organizaciones, tienen una gran preocupación, por planear, tener un producto exitoso, realizan campañas de marketing, buscan informar acerca de las características y bondades de sus servicios y/o productos; pero cometen el error de contar con profesionales poco calificados y falta de capacitación, y no entienden los objetivos de empresa, conllevan a generar diversas pérdidas o generan descontento e insatisfacción del usuario, que termina dejando la empresa, por otra que si valore o acoja al cliente.

Con respecto a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG), es una organización educativa de carácter público, que se encarga de formación de

profesionales de diversas carreras educativas, cuya finalidad es contribuir con el desarrollo de la región, aportando nuevos valores, nuevos profesionales que en un futuro cercano serán quienes lideren el destino de la región y el país. Sin embargo, también se acoge a profesionales que trabajan en diversas áreas, como es el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias la elegida para realizar la presente investigación, donde se comenta por parte de los estudiantes que realizar nuestro estudio sobre el servicio administrativo que brinda a sus estudiantes, para ello, es importante conocer los aspectos positivos y negativos, para que así la facultad pueda hacer frente a los cambios y desarrollar una Gestión de calidad, para tal efecto, debe recurrirse de manera continua a la evaluación de la calidad del servicio brindado, es así que el presente estudio ha utilizado como instrumento de evaluación el cuestionario Servqual validado por tres expertos.

## **1.2 Antecedentes de estudio**

### **A nivel internacional**

Gutiérrez & López (2018) en su tesis “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”, la investigación siguió una estrategia metodológica que estuvo basado en estudio, numérico y estadístico para analizar los datos, lo que conllevó a tener en cuenta un enfoque mixto, se aplicó encuestas para obtener información de los comensales. Los investigadores buscaron conocer la relación de las variables, los resultados son que existe relación alta y positiva en las variables que se indican en el título del estudio, otro aporte, precisa que es necesario generar estrategias de motivación y capacitación a los colaboradores para mejorar el servicio que se tiene en el interior del restaurante y en la atención directa con el cliente. Se concluye, con el aporte de un plan de capacitación acerca de normas de calidad, higiene, orientación y empatía con el cliente, que conlleve a mejorar la calidad de servicio y, por ende, se busque que el cliente este satisfecho con al acudir al restaurante en investigación.

Jireh (2018) “Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa” tuvo como propósito describir el servicio que se le ofrece al cliente y el nivel satisfacción, como estrategia metodológica se describe la situación actual, la

forma como se atiende al cliente y las necesidades que tiene, se aplicó una encuesta a consumidores frecuentes. Los resultados son que la evaluación del cliente acerca de la calidad del servicio es o aceptable o buena. Del mismo modo es importante nivelar el nivel de calor o frío según la atención para dar comodidad al cliente y utilizar un conjunto de baños para ampliar los servicios de saneamiento. La conclusión del estudio fue que los clientes calificaron la calidad del servicio como buena o aceptable. Excepto por la temperatura ambiente, los servicios de baño, el área de juegos, la disponibilidad y las condiciones de estacionamiento, los cuales fueron considerados como deficientes o pobres.

Hurtado (2019) “Medición y evaluación de la calidad del servicio, a través del modelo Servqual en la cooperativa de ahorro y crédito “crediamigo” Loja Ltda., año 2018” La finalidad fue evaluar y medir la calidad del servicio. Para este fin, se utilizaron métodos deductivos, inductivos, integrales y analíticos, y métodos cualitativos y cuantitativos para una investigación descriptiva. La población de investigación fueron 8005 personas, obteniendo una muestra de 366 clientes y a través de dos encuestas estándar se pudo identificar las expectativas y los puntos de vista de los miembros y clientes de la empresa; el cuestionario estándar contuvo 22 preguntas asignadas de acuerdo con cinco dimensiones para los resultados de la encuesta que miden la satisfacción de los socios y clientes de 366 instituciones financieras se obtuvo que el 93% de los servicios prestados han sido excelentemente calificaciones en comparación con las instituciones financieras. De hecho, la evaluación del índice de calidad del servicio -ICS- fue negativa 0.07 (-7%) mostrando un muy pequeño descontento de los clientes.

Maggi (2018) “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” El propósito fue estudiar la satisfacción de los usuarios con la calidad y la atención de los servicios de emergencia pediátrica proporcionados por el Hospital General Milagro. La muestra la conformaron 357 niños representantes. Se utilizó el método de SERVQUAL el cual tiene cinco dimensiones tangibilidad, practicidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. El estudio tuvo un diseño de análisis transversal, y el resultado fue que las dimensiones de insatisfacción de los usuarios de servicios de emergencia pediátricos en el Hospital

General Milagro son confiabilidad, practicidad, compasión y seguridad; Concluyendo que las personas creen que el servicio no puede proporcionar servicios completos a los pacientes debido a la seguridad y falta de entusiasmo en la atención del tratamiento.

Cárdenas (2019) "Análisis de la calidad del servicio de atención al cliente en café lúcuma para un plan de mejora", La principal finalidad fue determinar la calidad del servicio al cliente en Café Lúcumade Riocentro los ceibos de Guayaquil. El método de investigación cuantitativo mixto. La información se obtuvo mediante encuestas obteniendo que existe insatisfacción con las dimensiones de simpatía y rapidez. La investigación cualitativa se realizó a través de entrevistas con gerentes de operaciones y marketing, de lo que se concluyó que es necesario realizar evaluaciones de calidad del servicio para controlar las diferentes funciones de la empresa, reduciendo así las deficiencias y obteniendo grandes logros.

### **A nivel Nacional**

Flores (2019) "Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de tingo maría" con el fin de identificar la correlación entre satisfacción del cliente y calidad del servicio, la muestra la conformaron (n = 118) consumidores. La investigación fue transversal y la satisfacción del cliente se evaluó mediante un cuestionario SERVQUAL adaptado. 19 indicadores antes del uso de los servicios y 19 indicadores después del uso de los mismos. Bajo (rs = 0.320), el valor de P obtenido por la prueba de Wilcoxon (0.000 < 0.005) es menor que 0.05. Y es significativo (valor de P. <0.05) (0.00 < 0.05), y se considera bajo (rs = 0.320). 2. Después una evaluación se concluye que, en Tingo María, existe una diferencia significativa entre el nivel promedio de expectativas y la calidad del servicio de la clínica dental.

Loayza (2018) "Mejora de la calidad de servicio mediante la norma ISO 9001:2015 en una empresa de conversiones, Lima 2018" La principal finalidad fue desarrollar un sistema de gestión de calidad de servicio para GM, se hicieron indagaciones sobre la base de un método mixto, proponiendo el uso de herramientas cualitativas y cuantitativas mediante un sintagma holístico para lograr el desarrollo de servicios a través del estándar ISO 9001: 2015 Se desarrolló un

plan de actividades, que detalla las actividades que se llevarán a cabo para la creación del sistema de gestión de calidad, y mejoró el proceso ISO 9001: 2015 a través de regulaciones; para llevar a cabo con la mejor calidad y eficiencia Planificación de procesos, realización, verificación y ejecución.

Álvarez y Rivera (2019) “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018”, plantearon como objetivo principal reconocer la correlación existente mediante las variables, el estudio se llevó a cabo a través de métodos numéricos con evaluaciones transversales y la ejecución de encuestas mediante un diseño no experimental. Para el análisis de las variables, como es calidad de servicio, se recurrió a una población de 339 clientes, incluyendo tanto mujeres como varones que componen la muestra de la investigación. El instrumento consto de 20 interrogantes, la cual tuvo un resultado con respecto a la calidad de servicio un promedio de 0.878 y el de la encuesta sobre satisfacción de cliente fue 0.910, por ende, se concluyó que dichos instrumentos son consistentes y fiables.

Molina (2019) “Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio jardines de la católica, lima 2019”, cuyo fin principal se basó en reconocer la correlación que existe entre las variables. El estudio tuvo una metodología básica, fue de tipo correlacional cruzada, haciendo uso de métodos numéricos no experimental. Así también se usó una encuesta a través de un cuestionario de modelo SERVQUAL y de satisfacción a los clientes, donde se obtuvieron resultados positivos. En este caso el alfa de Cronbach fue de 866 para lo que refiere la calidad de servicio y de 874 para la satisfacción de los clientes, verificando de este modo el instrumento de cálculo. En términos de evaluación estadística, se hizo uso de la prueba de Pearson, la cual demostró una correlación alta positiva de promedio 0.796, junto a un error de 0.01. Pudo concluirse que la correlación de Spearman de la variable dependiente posee un coeficiente de 0.796 a diferencia de la variable independiente. Demostrando de este modo que si existe una relación alta, directa y positiva entre ambas variables.

### **A nivel Local**

Nanfuñay (2019) “Modelo de orientación basado en la calidad del servicio para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en la Universidad César Vallejo de Chiclayo” La finalidad fue evaluar si la propuesta ayudaría a mejorar la satisfacción del usuario. Para este propósito se diseñó un estudio transversal descriptivo, se usó la encuesta mediante un cuestionario para una muestra de 64 universitarios. Al estudiar los resultados de la encuesta, se puede verificar que las recomendaciones propuestas ayudan a resolver los problemas planteados en el diagnóstico de la encuesta confirmado por expertos. Concluyendo que las recomendaciones basadas en el modelo direccional de calidad del servicio pueden ayudar a mejorar la satisfacción del cliente en la Universidad César Vallejo Chiclayo.

Capitán (2018) “Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente de tienda Ripley en plaza sur – lima, 2017”, tuvo como objetivo central analizar la correlación entre ambas variables en la empresa seleccionada. La metodología desarrolló un enfoque cuantitativo descriptivo, así como un diseño no experimental, en tanto la población estuvo conformada por 64 clientes que frecuentan Ripley. Entre los principales resultados que pudieron obtenerse fue que si existe una correlación de tipo directa y muy significativa entre la variable independiente y dependiente. Se concluyó que la correlación de las variables es de una forma directa.

Castillo y Gavidia(2017) se buscó investigar acerca ce: “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del molino Semper S.A.C. lambayeque-2016 (2017)”, se realizó una investigación descriptiva, proposicional y correlacional Las técnicas utilizadas fueron encuestas para recopilar datos y obtener mediante la aplicación de cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL a las muestras formadas. Hay 114 clientes de fábrica. Entre los resultados obtenidos se determinó que existe una relación de aspecto positivo entre ambas variables. Se logró concluir que, la organización se necesita crear planes enfocados para mejorar la apariencia de los colaboradores, que se presenten con uniforme, se les capacite, orientación, y el jefe de equipo comunique el trabajo que se pretende hacer para lograr los fines empresariales. Se aprecia, que el servicio que se ofrece es regular, el cliente esta ligeramente satisfecho. Se concluye que con la propuesta de estrategias de servicio



que deben ser aplicadas pro la gerencia de la empresa para lograr un mejor acercamiento con el cliente y conlleve a lograr la rentabilidad esperada.

Díaz y Sánchez (2017) “Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C. Chiclayo -2016”, tuvo como finalidad analizar la relación que existe entre ambas variables, mediante métodos numéricos y así también fue de diseño transversal no experimental, se contó con una muestra, la cual se obtuvo a través de una formula basada en la población limitada, lográndose obtener de este modo los resultados de la investigación, donde se determina que en la empresa existe una adecuada relación entre las variables, mediante el estudio operativo de diversos procesamientos implicados en la prestación de servicios según con tamaño concreto para los consumidores, concluyéndose que si logra implementarse planeamientos de mejora de la calidad de servicio para incrementar la satisfacción de los clientes, se conseguirá un gran impacto tanto social como económico y organizacional siendo relevante para transportes en estudio.

Jaramillo (2019) “Trabajo de investigación la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la cooperativa Aprocassi, san Ignacio, 2019” cuyo propósito fue analizar el nivel de la correlación entre las variables seleccionadas. Se utilizó un método numérico riguroso, teniendo un tipo descriptiva, correlacional haciendo uso de instrumentos como cuestionarios constituidos para lograr la recaudación de información empleando interrogantes de tipo cerrada a la muestra del estudio, en este caso 64 miembros de la Cooperativa. Estas variables se han investigado mediante teorías y con respecto a los resultados evidencian que la calidad de servicio se encuentra en un nivel muy alto y por ende los clientes se encuentran muy satisfechos. Concluyéndose finalmente que si existe una correlación tanto directa como positiva entre ambas variables.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Teoría calidad de servicio**

##### **1.3.1.1 Definición**

González (2017) precisa que la calidad es como la transformación de los requerimientos próximos de los sujetos en circunstancias implacables, de tal modo

la mercancía es producida y creada con la finalidad de complacer a un costo que los consumidores tendrán que cancelar.

Por otro lado “es definida la calidad de servicio, como aquella metodología de modificaciones que involucran a cada organización en relación a los valores, habilidades y comportamientos de acuerdo a las particularidades de los consumidores”. Cortés (2017)

“De igual manera, la calidad no se asume como aquello que se encuentra dentro del servicio, más bien es todo aquellos que los consumidores desea del propio, y por lo que desea dar un pago”.

Puede mencionarse que, toda calidad de servicio se considera muy relevante, ya que, es de ella de donde proceden consumidores muy buenos, sintiendo felicidad al tomad una empresa una vez que ya han podido conocer su servicio, ya que, en su mayoría estos suelen regresar y ser portavoces de aquello que se les ofreció, por este motivo la calidad del servicio se considera definitivo en la valoración del cliente, y así tener conocimiento la complacencia de los mismo. Escudero (2015)

También González (2017) precisa a la calidad de servicio en 2 maneras, “definiéndola como la acción de la mercancía, al igual que cada uno denlos beneficios que brinda y si consiguen satisfacer a los consumidores, y si estos los adquieren”, asimismo, lo define como la carencia de las delimitaciones que causan la insatisfacción, quejas, molestias e inclusive que sean devueltos o en su desperfecto que no valgan”.

Kotler y Armstrong (2018) marcan como una labor, a todo servicio, así también lo definen como una realización o un modo que es concretamente inteligentes y que se consideran como no imprescindible sobre la obtención de algún bien o servicio. Dicha realización es posible que se vincule o no con la mercancía.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992) refiere a la calidad de servicio como aquella diferenciación entre las expectativas verdaderas por el lado de los clientes del servicio y las perspectivas que sobre tal se han formado anteriormente.

### **1.3.1.2 Factores de la calidad del Servicio**

Escudero (2015) exponen que lo siguiente:

La amabilidad y la cortesía: se considera fundamental, ya que, se necesita de que los colaboradores sean cordiales, educados, considerados y que además ofrezcan respeto como seguridad.

La credibilidad: Centrándose en un trabajador que se encargue de fomentar una actitud de seguridad y pero que sobre todo sea honesto.

El personal y su capacidad: se considera de gran relevancia que las personas que atiendan tengan conocimiento de todos los datos pertinentes con relación a todo aquello que se encuentre brindado la entidad de modo que se pueda abordar a los consumidores sin ninguna dificultad y contribuyendo con datos que sirvan de apoyo en la toma de decisiones a los mismos.

La accesibilidad: Es necesario que se sitúe en un lugar en donde pueda accederse fácilmente y entrar a ella se considera de suma importancia para los clientes y sería valorada como esencial en la calidad de servicio.

La comunicación: Debe de contarse con una comunicación muy clara, así como detallada con los consumidores, especialmente al momento que se concluirá las compras en la que se emplee facturaciones, lo cual será de gran agrado y podrá evitarse malos entendidos y algunas situaciones de problemas.

### **1.3.1.3 Dimensiones de calidad de servicio**

Dicho modelo se diseñó en el año 1985, y fue realizado por los maestros Parasuraman, Zeithaml y Berry. También conocido como escala se subdivide en dos partes, siendo que en la primera se define por las respectivas posibilidades de los clientes, sobre el servicio que brinda la empresa en un lugar en específico, y la segunda considera aquello que los consumidores piensan con relación al servicio que tiene una organización.

La metodología de SERVQUAL, se estima como una investigación de 5 gaps o también conocidas como brechas den la cual evalúa los motivos de dichas desigualdades que existen con respecto a lo que se cree sobre la calidad de servicio, estos son los componentes que resultan en la dificultad de ofrecer un servicio de calidad, siendo definido por los mismos clientes.

*Elementos Tangibles*, fundamentándose en la parte física de las organizaciones, colaboradores, maquinas, insumos, entre más, así también se encuentran las instalaciones atractivas, equipo de tecnología moderna y la apariencia de los colaboradores.

*La fiabilidad*, estimada como aquella presentación de los servicios de un modo específico, la entidad lleva a cabo el servicio tal y como se compromete y de una manera correcta en un primer instante. Los colaboradores de esta empresa tienen mucho empeño en dar solución a cada uno de los problemas que los clientes puedan tener. En esta empresa no se da ningún error en lo que refiere la prestación de los servicios.

*Capacidad de respuesta*, es aquella forma en la que se atiende a los consumidores de una forma oportuna brindándole de un modo efectivo servicios o apoyo a los clientes en tiempos récords. Disponibilidad para brindar ayuda a los consumidores y suministrarle servicios rápidos, llevando a cabo los servicios de una manera rápida y oportuna.

*Seguridad*, se procede a vincular con el grado de confianza que se le brinda a cada uno de los clientes, por el servicio brindado. Cortesía y conocimiento por el lado de los trabajadores y el nivel de su capacidad para inspirar tanto seguridad como confianza, así como también tener buenos conocimientos para que se atienda a las dudas que los clientes puedan tener.

*Empatía*, es conocida como aquel abordaje personalizado, teniendo en cuenta el estado de los trabajadores. La atención personalizada hacia los consumidores, posee como algo de preocupación a los usuarios y comprendiendo los requerimientos concretos de los usuarios.

#### **1.3.1.4 Ventajas competitivas de la calidad**

Alava y Bastidas (2016) precisan las ventajas que se mencionan a continuación:

Resguardar los requerimientos que van derivándose de una manera constante en los clientes adecuando los patrimonios de los servicios y la mercadería.

Brindando respuesta en un tiempo corto a cada uno de sus deseos.

Cambian, amplían los precios que los consumidores toman del servicio o la mercancía que se le brinda, lo cual contribuirá a incrementar en valor las ventas.

Reduce los precios, habitualmente los dueños con relación a la calidad baja si se considera adecuado cambiarlo las metodologías activas, por lo que se considera importante que no se pase por alto dichos procesos pertinentes.

Ordena a la empresa, volviéndola mucho más apropiada, reforzando las metodologías activas y de trabajo, reduciendo el periodo de liquidación.

Optimizando la calidad de la mercancía o ya sea del servicio si es así como lo necesita la empresa, posicionándolo en fragmentos nuevos de los clientes.

#### **1.3.1.5 Calidad de servicio bajo la perspectiva del consumidor**

Considerados como componentes que se consideran esenciales en los requerimientos de los consumidores de acuerdo a López (2016)

Primero: siendo aquello que los clientes escuchan de otras, mejor dicho, los datos que se pasan de uno hacia otro, enfocándose en lo que se requiere.

Segundo: en cada mecanismo de evaluación de las perspectivas de los consumidores, siendo diferentes, ya que, poseen características personales y circunstancias de cada quien, especificando las faltas personales de los consumidores, conseguirían cambiar en un nivel superior los anhelos de los clientes

Tercero: todas aquellas vivencias por los consumidores una vez que los productos ya han sido utilizados, pudiendo inferir en los niveles de las posibilidades de los clientes, los datos de las expectativas de los clientes, se estima como uno de los componentes de vital importancia y enmarcándose en el carril del valor, poseyendo un rol definitivo en cada uno de los requerimientos de los usuarios.

#### **1.3.1.6 Calidad de servicio al cliente.**

Se considera como un componente difícil para lograr el éxito de una entidad, la calidad de servicio, ya que, se determina por los mismos clientes. Por su lado, López (2016) manifiesta que las empresas consiguen un elevado nivel de calidad,

en tanto estas logren comprender la definición de ambas variables que son servicio y calidad.

Carrasco (2018) refiere que la calidad de servicio se realiza en instante de la cancelación, habitualmente como la relación entre lo que respecta el vendedor y el consumidor, necesitando ser acopladas en la empresa, brindando así la mercancía adquirida sin algún defecto al comprador, en contraste de la mercancía, la mayoría de las veces llegan hasta el sitio de la misma fabricación con el propósito de mantenerse atentos sobre lo que se ejecuta y para que estos queden en perfecto estado.

Según Alcaide (2015) manifiesta cinco componentes basados en la calidad de servicio; siendo estos tangibles, basándose en el aspecto físico, maquinas, formas de comunicación, confiabilidad habilidades con las que se realizan los servicios de un modo fiables como seguro, aptitud para responder, basándose en la forma que posee los trabajadores y sus respectivas habilidades para que aborde a los consumidores y brindarle complacencia en sus contestaciones con relación a dudas que puedan tener, empatía encargándose sobre el abordaje personalizado que brinda la empresa a cada uno de los consumidores, encontrándose inmersa a la comunicación, cordialidad y satisfacción de los clientes.

#### **1.3.1.7 Beneficios de lograr la Satisfacción del cliente**

Siendo de suma importancia para lograr cubrir cada uno de los requerimientos de los clientes, siendo esta una forma estratégica de todas las empresas, ya que, de este modo podrá certificar la sostenibilidad y al mismo tiempo ofrecer beneficios muy atractivos. Izquierdo (2019) establece a tres; en tanto el primero se enfoca en las adquisiciones futuras de los consumidores donde este asegura una fidelidad, mientras que, el segundo se enfoca en la campaña que se hace de una manera presencial de las perspectivas de los consumidores transfiriéndoselas a sus parientes, amistades que tienen cerca, el posicionamiento que tiene en las respectivas redes de mercado, de modo que una empresa que logre tener a sus consumidores complacidos, satisfactoriamente logrará los beneficios que se mencionan a continuación: la fidelidad de los consumidores, en

la se halla al frente de obtenciones próximas, publicidades sin algún costo, mejor dicho que se reproduce a clientes futuros; y al ingreso en el mercado.

### **1.3.2 Teoría de satisfacción del cliente**

#### **1.3.2.1 Definición satisfacción del cliente**

Kotler y Armstrong (2018) manifiestan que esta dependerá del rendimiento percibido de los productos en función a las perspectivas de los compradores. Si el rendimiento de los productos no logra cumplir con las perspectivas, los clientes sentirán una gran insatisfacción. Si el desempeño concuerda con las perspectivas, lograrán sentirse muy complacidos e inclusive encantados.

Robbins y Judge (2013) manifiesta que esta satisfacción es como aquel sentimiento de bienestar que nace cada vez que logra cubrirse cada una de las necesidades insatisfechas, ya sea, de una naturaleza psíquica o física, la cual suele darse de acuerdo con las motivaciones o anhelos. Es muy posible que se presente de un modo inconsciente o consciente mediante procedimientos mentales. Dichos procedimientos van produciendo en los pensamientos una energía psicológica motora llamada implicación la cual promueve y también direcciona las conductas de los sujetos hacia el descenso o ascenso con la finalidad de conseguir cubrir todas las solicitudes, desde un nivel hacia otro.

García (2011) indica que “esta satisfacción de los clientes viene hacer uno de los requisitos indefectible para poder ganar un lugar en los pensamientos de los clientes y así como del mercado meta”, asimismo, complementa que, “la finalidad de la entidad es que se mantenga satisfecho a cada uno de sus consumidores no únicamente del área de marketing, además de la empresa en forma general”.

García (2011) expone que para comprender de modo más preciso la perspectiva de lo que refiere el servicio por el lado de los consumidores, se necesita comprender y analizar si es que están quedando satisfechos y si estima todo aquel esfuerzo que se lleva a cabo por el e investigar en la lealtad que posee con la entidad es necesario que se tenga en cuenta lo que se detalla a continuación: tener conocimiento de sus necesidades como motivaciones: para que satisfaga sus anhelos como preferencias de los clientes es esencial tener conocimientos de sus necesidades como de sus motivaciones y según a ello brindar los servicios que

prefieren y la forma en la que debe ofrecerse y para que se determine la satisfacción una opción son las encuestas a los clientes.

Kotler & Keller (2012) precisan a esta satisfacción como: cierta sensación de decepción o ya sea de placer que deriva de contrastar las experiencias de los productos con las perspectivas de beneficios preliminares. En caso de que los resultados sean inferiores a las perspectivas que el cliente tenía a un inicio, este quedará insatisfecho. Sin embargo, si los resultados se encuentran a la altura de las perspectivas, los clientes lograrán quedar satisfechos. En tanto todas las expectativas sean superadas los clientes quedaran más que encantados.

### **1.3.2.2 Definición de cliente**

Concepto de cliente: el individuo que compone eje primordial de la totalidad de operaciones de la empresa, por lo que se considera destinataria final de cada uno de los esfuerzos de este último como empresa. Para la organización se considera de relevancia que se identifique cada uno de los tipos de clientes, puesto que, debe diseñarse servicios y productos que logren satisfacer los requerimientos de los consumidores.

Es necesario que se tenga presente hacia quienes van dirigidos los mensajes de sugestión de compra siendo: los decisores y los influyentes. Para toda empresa es importante que se identifique cada clase de cliente, puesto que, crear servicios y productos que complazcan los requerimientos de los consumidores. Pero debe tenerse presente que a los que se dirigen los m sugestión de compra son: el decisor y el influyente (Blanco, 2013)

### **1.3.2.3 El valor del cliente para la empresa**

La valoración de los clientes la empresa, mediante la evaluación de la clase de los consumidores y de su conducta, trata de conseguir el mayor valor posible de cada consumidor. No únicamente importa el volumen de las compras que los clientes pueden generar a la entidad en un momento en específico, asimismo se puede brindar ciertas cantidades de datos acerca del mercado y servir como el mejor mediador de la organización en lo que respecta su círculo social. Por tal, la mercadotecnia moderna posee como propósito esencial determinar interacciones duraderas con los consumidores (Blanco, 2013)



## Servicio al cliente

Es toda aquella agrupación de acciones interconectadas que brinda una entidad a los clientes con la finalidad de que consiga los productos apropiados para que satisfaga las necesidades en ese instante y lugares convenientes. Puede considerarse que el servicio a los clientes es un instrumento potente y muy relevante de la mercadotecnia actual. Su apropiado desarrollo hace posible que los empresarios logren los propósitos trazados en el plan de mercadotecnia, puesto que, genera concordancias con las demás herramientas de la mercadotecnia.

### **1.3.2.4 Elementos de fidelización y de satisfacción del cliente**

Procesamiento por el que la organización conserva en un programa de relaciones a lo que respecta largo plazo con los consumidores considerados como más rentables, con la finalidad de conseguir una elevada participación en lo que refiere sus adquisiciones. Según las notas particularidades de la fidelización de los consumidores son: se basa en un programa de relaciones de donde parte la entidad; por ende, es necesario que se tenga tanto programado como definido por la misma entidad. La fidelización suele darse cuando las relaciones con los usuarios son duraderas en el transcurso de tiempo, no puede hablarse de fidelización a un tiempo en específico. No está, dirigido hacia todos los consumidores de la organización únicamente a aquellos que lo consideran rentables (Blanco, 2013)

## Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes se considera una de las actividades primordiales de la organización, el comienzo de dicho proceso de comunicación y su ulterior desarrollo se considera el eje esencial de la normativa de comunicación inclusive en las estrategias de la mercadotecnia de la entidad. Aplicándose la definición de comunicación la cual es abordada en unidades preliminares pudiéndose definir que la comunicación, como una de las variables de la mercadotecnia, teniendo las características siguientes: se considera como todo un proceso complejo. Interrelaciona a la organización con los clientes y el mercado. A través de mensajes derivados y lanzados por la misma entidad, la cual desarrolla el papel de emisor, con el propósito de que sean comprendidos por el mercado como por los consumidores que desarrollan el rol de receptores. (Blanco, 2013)

## Departamento de atención al cliente

Definiéndose el servicio de atención a los consumidores como aquellas agrupaciones de operaciones que vinculan a los clientes con la entidad para que consiga su complacencia, la implantación de dicho servicio define la probabilidad de la existencia un área en específico sobre la atención a los clientes. En tal se lleva a cabo componentes más relevantes del área de atención al cliente, tomándose como patrón el que suelen poseer las entidades grandes y medianas, las cuales son, coste, funciones y estructura (Blanco, 2013)

### **1.3.2.5 Dimensiones de satisfacción del cliente educativo**

#### Dimensiones de satisfacción del cliente educativo

Gento (2012), afirma que la satisfacción del estudiante se orienta en todo lo que el estudiante observa y lo relaciona con importancia, cabe menciona que porcada uno de los servicios que la institución brinda a los estudiantes, este lo relaciona al momento de evaluar su nivel de satisfacción por el servicio que recibe de la institución el cual considera lo siguiente:

#### **Satisfacción del servicio administrativo**

La calidad de la asistencia de los servicios de la enseñanza en el contexto administrativo necesita que sea amable, eficiente, cordial y cortés en todo momento y sobre cualquier evento y con todos los estudiantes en el tiempo de recepción escucha activa, datos e instrucción, en función a la asistencia de los servicios en diferentes profesiones. De igual manera en cada procedimiento de convocatorias, inscripciones, admisiones y reinscripción de las correspondientes matriculas, cambio hacia otros planes curriculares, bajos y elevados de los alumnos en las diferentes modalidades que distribuye la institución educativa, debiéndose registrar y efectuar una confirmación de cada uno de los estudiantes en cada uno de los procedimientos de instrucción, esto para que se optimice el monitoreo de entrega de materiales y manuales pedagógicos en manera digital o ya sea física.

#### **Satisfacción del docente**

La calidad del servicio de los docentes de talleres, tendrán una vinculación con cada uno de los procedimientos utilizados en los procesos de la enseñanza y

el aprendizaje, con el propósito de crearse un ambiente de confianza, instituyendo valores, con autoestima, tomando en cuenta los conocimientos de cada uno de los alumnos e incitarse de modo progresivo al alcance las competencias pedagógicas. De igual manera, se hace mención que la tecnología definida y la practica siempre suelen ir de la mano, el cual requerirá un dominio educativo y el apropiado manejo de los recursos, maquinarias, equipos y el apropiado uso de los materiales audiovisuales: de igual manera la actividad de tutoría, el programa de evaluaciones y la colaboración que logra relacionarse a las clases teóricas y de talleres que se ofrecen en centro de estudio, conllevando a expresar su contenido o descontento con el docente.

### **Satisfacción de la planificación educativa**

La Calidad del servicio pedagógico del docente logra vincularse con el desarrollo practico de los estudiantes en el centro educativo de practica de los talleres, el cual necesita contar con la infraestructura adecuada, maquinaria, materiales y equipos y así como un procesos de producción verdadero, igualmente el centro educativo deberá brindar a los estudiantes una guía práctica de un seguimiento ya experimentado en el área quien es necesario que cuenta con la capacidad de planear el programa específico de enseñanza al estudiantes, donde describa una lista de las actividades primordiales según la carrera profesional.

### **Satisfacción de equipos e infraestructura**

La calidad pedagógica de equipamientos de máquinas, herramientas y la construcción física del establecimiento, suele relacionarse con las adecuadas condiciones de los equipos de máquina, medios y recursos que se consideran necesarios y logren traducirse en diversos puestos de trabajo para los estudiantes, el mismo que hará posible el desarrollo eficaz de cada una de las actividades del PEA, las cuales fueron programadas y ejecutadas en todas las carreras técnicas por parte del centro educativo, las cuales deben tener semejanza a los talleres que se dan en la práctica.

### **Satisfacción de servicios en el aula**

Por último, la calidad pedagógica de lo que refiere la infraestructura del establecimiento se vincula con la salud, el bienestar de cada uno de los aspectos

educativos y la seguridad, vinculándose con la higiene, el alumbrado, la ventilación, el aire de los talleres, las aulas, oficinas, cafetería, mobiliario, consultorio médico y comedor. Conjuntamente, dichas áreas necesitan funcionar de un modo adecuado, que avalen las diferentes exigencias del aprendizaje y la enseñanza en condiciones reales, planificándose a su vez por el propio educador. Así también se considera de gran significancia que se cuente con los equipos y maquinarias para el alumno logre acceso a las tecnología de datos y comunicación, contestando de una manera eficiente a la solicitud de las pretensiones de la sociedad escolar.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿En qué medida la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la UNPRG - 2020?

##### **Problemas específicos:**

¿Cómo está caracterizada la calidad de servicio administrativo en la facultad de Ingeniería Química Industrias Alimentarias de la UNPRG - 2020?

¿Qué nivel de satisfacción muestran los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química Industrias Alimentarias de la UNPRG - 2020?

¿Cuáles son los factores influyentes entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química Industrias Alimentarias de la UNPRG - 2020?

#### **1.5 Justificación e importancia del estudio**

Teórica: para el desarrollo de una investigación se debe tener en cuenta, las teorías que respaldan a las variables, es por ello, que se justifica ya que este estudio se describió los aportes de reconocidos autores de calidad de servicio y de satisfacción en el estudiante, lo que permitió conocer las definición y aportes teóricos que pudieron verificar en diversas fuentes.

Metodológica: asimismo, se tuvo en cuenta la justificación metodológica, porque se utilizaron, técnicas como la encuesta, y la observación directa del

investigador, para conocer la realidad de la empresa y recoger los datos y poder llegar a resultados que permita emitir conclusiones a la que se arribaron producto de esta investigación.

Práctica: en una investigación se busca generar un aporte al conocimiento actual, y de manera práctica permitió que el estudiante, adquiriera habilidades investigativas en una entidad estatal, que permitió conocer como ofrece el servicio educativo, y conocer como este se relaciona con la satisfacción que pueda tener cada estudiante.

## **1.6 Hipótesis**

H0: La calidad de servicio brindado a nivel administrativo no influye significativamente en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020

H1: La calidad de servicio brindado a nivel administrativo influye significativamente en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Identificar en qué medida la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la UNPRG - 2020

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Reconocer las características de la calidad de servicio que viene aplicando la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias -UNPRG. 2020

Reconocer los niveles de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias –UNPRG. 2020

Determinar los factores influyentes en la relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias –UNPRG. 2020

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se utilizó la estadística para analizar los resultados encontrados, teniendo en cuenta un programa estadístico que facilite el análisis de dichos datos que fueron recogidos de la población de estudio. La importancia que permitió agrupar los datos para analizar la relación de las variables.

Correlacional: según los Hernández y Paulina (2018) manifiesta que este tipo de estudios tienen como característica principal relacionar variables que se están investigando, se busca identificar el grado de relación que estas tienen conllevando a usar, herramientas estadísticas que conllevan a agilizar el análisis que busca el investigador.

#### **2.1.2 Diseño de investigación**

El diseño no experimental: mediante este tipo de diseño se pudo hacer la investigación, sin variar, sin tener alteraciones o cambios en el contexto actual que se encuentran las unidades de estudio que pertenecen a este estudio. Asimismo, se utilizó el tipo transversal, porque la aplicación de un instrumento se hizo a propósito del estudio, teniendo en cuenta que era necesario para el obtener la información (Hernández & Mendoza, 2018).

### **2.2 Población y muestra**

#### **2.2.1 Población**

Como población de estudio, se consideró a estudio se consideró a estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias, son quienes respondieron al instrumento que se aplicó, en la cual se consideró a la población de 660 estudiantes de ambas facultades con la finalidad de obtener los datos. Se debe tener en cuenta que la población de estudio es grupo de individuos, cosas, material, u otros elementos que se caracterizan por ser parecidos o fines que están acorde para ser investigados.

#### **2.2.2 Muestra**

Como muestra de estudio, se consideró un muestreo no probabilístico, a criterio del investigador, teniendo en cuenta, que está situación de pandemia, no permitió hacer un estudio más extenso, se pudo encuestar a 106 alumnos de esta facultad quienes respondieron al instrumento que fue aplicado.

## **2.3 Variables y operacionalización**

### **2.3.1 Variables**

Calidad de servicio: Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992) refiere a la calidad de servicio como aquella diferenciación entre las expectativas verdaderas por el lado de los clientes del servicio y las perspectivas que sobre tal se han formado anteriormente.

Satisfacción del estudiante: Robbins y Judge (2013) manifiesta que esta satisfacción es como aquel sentimiento de bienestar que nace cada vez que logra cubrirse cada una de las necesidades insatisfechas, ya sea, de una naturaleza psíquica o física, la cual suele darse de acuerdo con las motivaciones o anhelos. Es muy posible que se presente de un modo inconsciente o consciente mediante procedimientos mentales. Dichos procedimientos van produciendo en los pensamientos una energía psicológica motora llamada implicación la cual promueve y también direcciona las conductas de los sujetos hacia el descenso o ascenso con la finalidad de conseguir cubrir todas las solicitudes, desde un nivel hacia otro.

### 2.3.2 Operacionalización

**Tabla 1:** Operacionalización de variables

Variable	dimensión	Indicadores	Técnicas e Instr.	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Infraestructura Equipos	Encuesta y cuestionario	
	Fiabilidad	Presentación del servicio Compromiso		
	Capacidad de respuesta	Efectividad de atención Nivel de servicio		
	Seguridad	Confianza de buen servicio Nivel profesionalismo		
	Empatía	Servicio personalizado Nivel cortesía		
	Satisfacción del estudiante	Satisfacción del servicio administrativo		Atención del personal Nivel de información
		Satisfacción del docente		En parte teoría En parte practica
		Satisfacción de la planificación educativa		Nivel planificación Cumplimiento de objetivos
		Satisfacción de equipos e infraestructura		Infraestructura Equipos
		Satisfacción de servicios en el aula		Servicios en el aula Herramientas y materiales

*Fuente: Elaboración propia en base autores de las variables.*

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

### 2.4.1 Técnicas

#### Encuesta

Según Valderra (2016) manifiesta que una encuesta es una de las herramientas que se aplica a las personas para obtener información acerca del tema que se desea investigar. En este caso se aplicó una encuesta a los estudiantes de las facultades de ingeniería química y de Industrias alimentarias, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción que tienen con respecto a los



servicios que se ofrece en sus respectivas escuelas y conocer la calidad de servicio. Para ello, se aplicó esta técnica.

### **Observación**

Mediante esta técnica se verificó la el servicio que se ofrece en las respectivas facultades que se están estudiando, lo que conllevó a conocer de cerca y verificar, experimentar de manera directa y también mediante el contacto con algunos estudiantes, describieron las deficiencias que se tiene acerca del servicio educativo y la satisfacción o incomodidades que genera en los estudiantes de esta Universidad de esta región (Valderra, 2016).

### **2.4.2 Instrumento**

**Cuestionario:** es un conjunto de preguntas, que permiten recoger información de la población de estudio, en este caso, se plantearon preguntas de la variable calidad de servicio y de la satisfacción del cliente. Estas preguntas buscan conocer el nivel de satisfacción que se tiene por parte de los universitarios con sus respectivas escuelas, acerca de la parte administrativa con respecto a la calidad y respeto al nivel de satisfacción en referencia a diversos aspectos como la infraestructura, el dictado y didáctica del docente (Valderra, 2016).

### **2.4.3 Validación**

#### **Validez**

En referencia a la validez, se entiende que el instrumento debe recoger la información que debe recoger, donde cada ítem este acorde, a lo esperado por el investigador, pero a la vez este sea entendido por la población de estudio, es por ello, que se verificó por 03 profesionales que permitieron validar el instrumento. Mediante la le juicio de expertos fue validado cada instrumento de cada variable (Hernández & Mendoza, 2018)

### **2.4.4 Confiabilidad**

Respecto a la confianza de un instrumento, este permite recoger la información, mediante un instrumento y de ser confiable recoge datos, parecidos o iguales, al ser aplicado a la población de estudio, es decir, da entender que el

instrumento si tiene la calidad y rigurosidad que permite tener adecuadas respuestas acerca de lo que se desea investigar.

El nivel de fiabilidad se encuentra definida por los análisis de datos recaudados con el Alfa de Cronbach, en la que pudo conocerse el nivel de fiabilidad a través de un programa estadístico SPSS V.25, haciendo posible lograr determinar si la información obtenida es de confiabilidad para el estudio, obteniéndose un grado de confianza de 0,88 mediante la encuesta aplicada.

## **2.5 Procedimiento de análisis de datos**

Al desarrollar una investigación de tipo cuantitativa, su procedimiento de análisis de datos serpa muy diferente a una investigación de cualitativa, se debe tener en cuenta, que está investigación se tiene el apoyo y respaldo de herramienta como el SPSS, que conllevan a tener la facilidad para procesar datos y este caso de investigación de tipo, conllevó a utilizar la correlación de Spearman, que determinó el nivel de relación que hay entre variables y también como prueba de hipótesis, conllevando a lograr responder los objetivos de la investigación. El procedimiento se ha iniciado con la elaboración del instrumento, que realizó de acorde a las teorías, como en el caso de calidad de servicio, el autor ya tiene un instrumento definido y que ha sido adaptado a este estudio, con respecto a la satisfacción se hizo el siguiente procedimiento:

Se conto con un autor que ha definido para recoger información del sector educación para conocer el nivel de satisfacción. Sin embargo, la cantidad de preguntas fueron reducidas y adaptadas porque, teniendo en cuenta la encuesta es electrónica, no se pudo plantear muchas preguntas y a ello, sumado la situación que afecta a toda la población no permitió contar con muchas preguntas, pero si las necesarias para la variable satisfacción del estudiante universitario y poder analizarlas (Hernández & Mendoza, 2018)

## **2.6 Criterios éticos**

En esta investigación se recogió la información cumpliendo una serio de aspectos y criterios que conllevan a tener una investigación dentro de los parámetros esperados y adecuados por el método científico y por el ente rector que es SUNEDU, se tuvo en cuenta lo siguiente:

Consentimiento informado: mediante comunicación interna con cada participante y también en los últimos meses del año 2019 se les pidió su apoyo para esta encuesta, donde se les informó acerca de la finalidad de la investigación y mostraron su apoyo y respaldo, ya en el momento de la aplicación del instrumento, no tuvo la cantidad esperada, pero si suficiente para analizar en esta investigación.

Confidencialidad: a pesar de que es una investigación que los datos que emiten, no representan un riesgo alguno porque las respuestas que vierten los estudiantes son de conocimiento de la mayoría de los estudiantes y de las autoridades, pero no ha sido estudiado con fines universitarios como una tesis, estos tuvieron el cuidado y la confidencialidad adecuada.

Observación participante: no se tuvo una observación directa del participante, pero si se tuvo la respuesta de todos porque respondieron a todas las preguntas planteadas, su colaboración fue muy importante, a pesar de la situación extrema que se vive en el Perú y el mundo.

## **2.7 Criterios de rigor científico**

En esta investigación se tuvieron en cuenta diversos criterios y dentro de ellos, a los de rigor científico, porque son necesarios porque se recurre al método científico, para la realización de la investigación y se ha seguido un proceso riguroso para obtener la información para el análisis de la problemática y seguir estudios previos, definir teorías de las variables y poder definir a las variables, que han conllevado a definir los instrumentos para ser aplicados mediante las técnicas que se definen líneas arriba en esta investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados en tablas y figuras

La presentación de resultados se realizó, luego de aplicar el instrumento un cuestionario conformado por 38 preguntas a la población de estudio, conformada por los estudiantes de las facultades indicadas, luego se hizo la agrupación por dimensiones y posteriormente por variables para conocer la relación de estas variables. Se presentó los resultados por objetivos, el objetivo general fue: Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.

**Tabla 2:** Relación de las variables de calidad de servicio y satisfacción del estudiante

<b>Correlaciones</b>			Calidad de servicio	satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 109	,680** ,000 109
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,680** ,000 109	1,000 . 109

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

*Fuente:* Encuesta aplicada a los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias

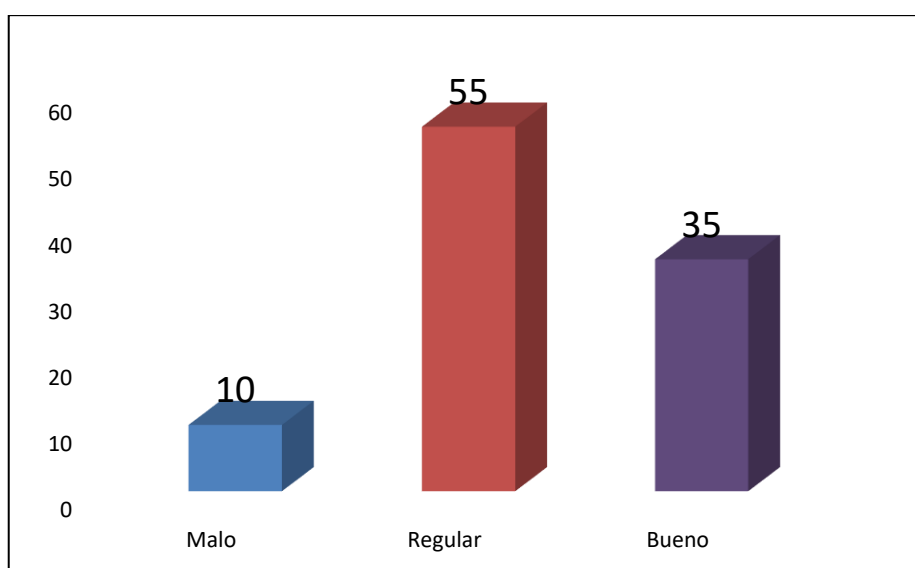
Según los resultados obtenidos, se aprecia el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor al 0.05 se evidencia que hay relación entre las variables analizadas, en consecuencia, se procede aceptar la hipótesis alterna o del investigador que precisa lo siguiente: H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020. Entonces, hay relación alta y positiva de la variable calidad de servicio, las acciones que se apliquen por parte del personal administrativo, en mejorar la calidad de servicio, que ofrecen en la actualidad tendrá repercusiones en la satisfacción del cliente, que puede ser positiva o negativa.

Con respecto al primer objetivo específico: Identificar las características de la calidad de servicio que viene aplicando la facultad de Ingeniería Química e

**Tabla 3:** Análisis de variable calidad de servicio

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	4	10,0
Regular	20	55,0
Bueno	14	35,0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias*



**Figura 1:** Análisis de variable calidad de servicio

### Descripción

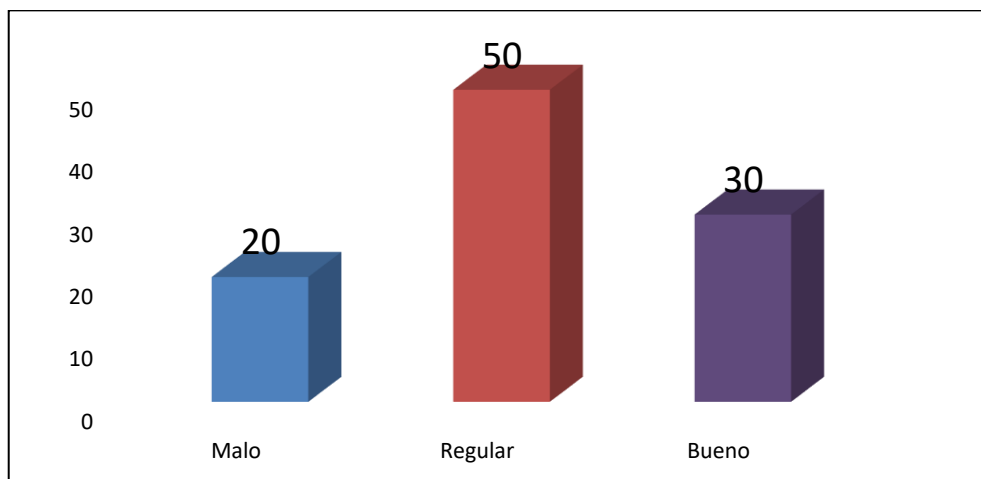
La evaluación de la calidad de servicio, por parte de los estudiantes de las facultades indicadas se tiene que un 55% lo considera regular, es decir, que el servicio no es el esperado, no llega a tener una aprobación porque se aprecia que existe deficiencias en los tramites, en la agilización de los mismos, sumado a ello, la falta de interés de los profesionales que trabajan en el área, muestra poca disposición y empatía con el estudiante. Sin embargo, también existen persona que si ofrecen buena atención que destacan frente al resto, lo que da entender que un 35% si considera que el servicio es bueno, pero se debe mejorar porque el alto porcentaje solo lo califica como regular.

En el segundo objetivo específico, acerca de conocer los niveles de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.

**Tabla 4:** Nivel de satisfacción del estudiante

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	8	20,0
Regular	20	50,0
Bueno	10	30,0
Total	438	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias



**Figura 2:** Nivel de satisfacción del estudiante

### Descripción

Verificando los resultados en satisfacción del cliente, se aprecia que un 20% se siente insatisfecho con el servicio que le ofrecen, no le brindan la atención esperada, con respecto a la infraestructura no es la adecuada, no se le brinda la herramientas necesarias, tampoco se tienen los equipos necesarios para el desarrollo de clase, existen docentes que no tienen su material completo para enseñar, un 50% solo está satisfecho de manera regular, da entender que se debe trabajar para cambiar esta situación y solo un 30% está de acuerdo, teniendo, en cuenta que hay algunos docentes, que tienen vocación de enseñanza y algunos administrativo tienen la facilidad de orientar y guiar al estudiante.

Y finalmente, respecto al objetivo Describir el nivel de relación de calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.

**Tabla 5:** Descripción del nivel relación de salida de servicio y satisfacción del estudiante

<b>Correlaciones</b>			Calidad de servicio	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

*Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias*

El nivel de relación de las variables es del 0.68, es una relación alta y positiva, se explica que si se aplican acciones que ayuden a mejorar el servicio administrativo de las facultades de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias, puede tener incidencia en mejorar la satisfacción del estudiante, pero si, se descuida el efecto puede ser mayor insatisfacción para el universitario.

### **3.2 Discusión de resultados**

La discusión de resultados, se realizaron por objetivos y se contrataron con los estudios previos y las teorías aplicadas en esta investigación, se Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.

Según los resultados obtenidos, se aprecia el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor al 0.05 se evidencia que hay relación entre las variables analizadas, en consecuencia, se procede aceptar la hipótesis alterna o del investigador que precisa lo siguiente: H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020. Entonces, hay relación alta y positiva de la variable

calidad de servicio, las acciones que se apliquen por parte del personal administrativo, en mejorar la calidad de servicio, que ofrecen en la actualidad tendrá repercusiones en la satisfacción del cliente, que puede ser positiva o negativa. Estos resultados se relacionan con la investigación de Jireh (2018) describe que la evaluación del cliente acerca de la calidad del servicio es o aceptable o buena. Del mismo modo es importante nivelar la temperatura ambiente interna y utilizar un conjunto de baños para ampliar los servicios de saneamiento. La conclusión del estudio fue que los clientes calificaron la calidad del servicio como buena o aceptable. Excepto por la temperatura ambiente, los servicios de baño, el área de juegos, la disponibilidad y las condiciones de estacionamiento, los cuales fueron considerados como deficientes o pobres

Se identifico las características de la calidad de servicio que viene aplicando la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias -UNPRG. 2020. La evaluación de la calidad de servicio, por parte de los estudiantes de las facultades indicadas se tiene que un 55% lo considera regular, es decir, que el servicio no es el esperado, no llega a tener una aprobación porque se aprecia que existe deficiencias en los tramites, en la agilización de los mismos, sumado a ello, la falta de interés de los profesionales que trabajan en el área muestra poca disposición y empatía con el estudiante. Sin embargo, también existen persona que si ofrecen buena atención que destacan frente al resto, lo que da entender que un 35% si considera que el servicio es bueno, pero se debe mejorar porque el alto porcentaje solo lo califica como regular. Estos resultados, se relacionan con Hurtado (2019) se obtuvo que el 93% de los servicios prestados han sido excelentemente calificaciones en comparación con las instituciones financieras. De hecho, la evaluación del índice de calidad del servicio -ICS- fue negativa 0.07 (-7%) mostrando un muy pequeño descontento de los clientes.

Se pudo conocer los niveles de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias –UNPRG. 2020, los resultados en satisfacción del cliente, se aprecia que un 20% se siente insatisfecho con el servicio que le ofrecen, no le brindan la atención esperada, con respecto a la infraestructura no es la adecuada, no se le brinda la herramientas necesarias, tampoco se tienen los equipos necesarios para el desarrollo de clase, existen docentes que no tienen



su material completo para enseñar, un 50% solo está satisfecho de manera regular, da entender que se debe trabajar para cambiar esta situación y solo un 30% está de acuerdo, teniendo, en cuenta que hay algunos docentes, que tienen vocación de enseñanza y algunos administrativo tienen la facilidad de orientar y guiar al estudiante. Jaramillo (2019) afirma que la calidad del servicio de la cooperativa Aprocassi es muy alta, y los clientes de la cooperativa Aprocassi están muy satisfechos. Concluyendo que existe una relación directa y positiva entre la calidad del servicio de la Cooperativa Aprocassi y la satisfacción del cliente.

Finalmente se describió que el nivel de relación de calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020, el nivel de relación de las variables es del 0.68, es una relación alta y positiva, se explica que si se aplican acciones que ayuden a mejorar el servicio administrativo de las facultades de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias, puede tener incidencia en mejorar la satisfacción del estudiante, pero si, se descuida el efecto puede ser mayor insatisfacción para el universitario, se tuvo en consideración la investigación de Cárdenas (2019) se concluyó que es necesario realizar evaluaciones de calidad del servicio para controlar las diferentes funciones de la empresa, reduciendo así las deficiencias y obteniendo grandes logros.

### **3.3 Aporte práctico: Propuesta**

Mejorar la satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG

Introducción.

La presente propuesta está basada en los resultados de la aplicación del Cuestionario Servqual a la muestra de estudiantes de la

Para mejorar el proceso administrativo en la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias debe tenerse en cuenta su conjunto de etapas: planificación, organización, dirección y control, teniendo como finalidad conseguir los objetivos de la Facultad de la forma más eficiente posible, no se trata de realizar cada etapa por separado, sino que cuando termina un ciclo se pasa al siguiente.

## Objetivos

### Objetivo General:

Instaurar un Plan de mejora con respecto a la calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias

### Objetivos Específicos

Instruir al personal administrativo de la FIQIA. en la aplicación y manejo de documentos de gestión

Instruir al personal administrativo de la FIQIA. en la aplicación y cumplimiento del TUPA

Instruir al personal administrativo de la FIQIA de atención y manejo de conflictos.

Desarrollar Focus Group a los estudiantes de la FIQIA sobre la mejora de la calidad de los servicios en la FIQIA

Evaluar semestralmente el Desempeño del Personal Administrativo de la FIQIA.

### A. Fundamentación.

Esta propuesta se fundamenta en las etapas del proceso administrativo, el cual está formado por una serie de etapas: planificación, organización, dirección y control.

Estas etapas se desarrollan en dos fases:

### B. Campo de acción.

Será el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

### C. Beneficiarios

Estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

### D. Metodología:

- a. Instruir al personal administrativo en base los de documentos de gestión de la FIQIA

- Recopilar todos los documentos de gestión FIQIA en formato físico y digital
  - Seleccionar los temas para la capacitación
  - Establecer honorarios de los ponentes, costos de materiales, equipos, lugar y fechas de la capacitación.
  - Establecer costos por participación
- b. Instruir al personal administrativo en el manejo cumplimiento del TUPA- FIQIA
- Sintetizar el TUPA en formato físico y digital
  - Establecer el cronograma de los talleres: entre 4 a 6 talleres
  - Determinar que procedimientos administrativos son los más recurrentes
  - Realizar reuniones de coordinación con las autoridades involucradas en los procedimientos.
- c. Instruir al personal administrativo en atención al cliente y manejo de conflictos.
- Concretar pago de honorarios a ponentes, costos de materiales, equipos, lugar y fecha
  - Concretar el cronograma de capacitación al personal administrativo
- d. Desarrollar Focus Group a los estudiantes de la FIQIA
- Definir el material a entregar a cada estudiante (dosier, folder y lapicero)
  - Determinar el número de focus group a desarrollar
  - Definir el local, fecha y horas de los focus group
  - Designar los moderadores de los focus group
- e. Evaluar semestralmente el Desempeño del Personal Administrativo de la FIQIA.
- Determinar semestralmente la muestra representativa de alumnos a encuestar
  - Actualizar el instrumento de evaluación: cuestionario
  - Programar la fecha y horas de aplicación del cuestionario actualizado a los estudiantes
  - Definir al personal encuestador
  - Elaborar cuadro comparativo de resultados de encuesta actual con anterior encuesta anterior.

## E. Cronograma de actividades

Objetivos Específicos	Actividades propuestas	UN AÑO												
		PRIMER SEMESTRE						SEGUNDO SEMESTRE						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Instruir al personal administrativo en base los de documentos de gestión de la FIQIA (n=20)	Recopilar todos los documentos de gestión FIQIA en formato físico y digital	X	X	X										
	Seleccionar los temas para la capacitación		X	X										
	Establecer honorarios de los ponentes, costos de materiales, equipos, lugar y fechas de la capacitación			X										
	Establecer costos por participación			X										
Instruir al personal administrativo en el manejo cumplimiento del TUPA- FIQIA (n=20)	Sintetizar el TUPA en formato físico y digital			X										
	Establecer el cronograma de los talleres: entre 4 a 6 talleres			X	X									
	Determinar que procedimientos administrativos son los más recurrentes			X	X									
	Realizar reuniones de coordinación con las autoridades involucradas en los procedimientos.			X	X									
Instruir al personal administrativo en atención al cliente y manejo de conflictos. (n=20)	Concretar pago de honorarios a ponentes, costos de materiales, equipos, lugar y fecha				X	X								
	Concretar el cronograma de capacitación al personal administrativo				X	X								
Desarrollar Focus Group a los estudiantes de la FIQIA sobre la mejora de la calidad de	Definir el material a entregar a cada estudiante (Dosier, folder y lapicero)				X	X	X							
	Determinar el número de focus groups a desarrollar				X	X	X							

los servicios (n=106)	Definir el local, fecha y horas de los focus groups				X	X													
	Designar los moderadores de los focus group				X	X													
Evaluar semestralmente el Desempeño del Personal Administrativo de la FIQIA.	Determinar semestralmente la muestra representativa de alumnos a encuestar							X											
	Actualizar el instrumento de evaluación: cuestionario								X										
	Programar la fecha y horas de aplicación del cuestionario actualizado a los estudiantes									X									
	Definir al personal encuestador										X	X	X						
	Elaborar cuadro comparativo de resultados de encuesta actual con anterior encuesta anterior.																		X

Plazo de ejecución: 12 meses

## F. Presupuesto

Objetivos Específicos	Actividades propuestas	Unidad Medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Instruir al personal administrativo en base los de documentos de gestión de la FIQIA (n=20)	Recopilar todos los documentos de gestión FIQIA en formato físico y digital	Libro	20	50	1000
	Seleccionar los temas para la capacitación	Unidad	3	300	300
	Establecer honorarios de los ponentes, costos de materiales, equipos, lugar y fechas de la capacitación	Hora	12	100	1200
	Establecer costos por participación	Unidad	24	0	0
Instruir al personal administrativo en el manejo	Sintetizar el TUPA en formato físico y digital	Libro	30	10	300
	Establecer el cronograma de los talleres: entre 4 a 6 talleres	Unidad	24	100	2400

cumplimiento del TUPA-FIQIA (n=20)	Determinar que procedimientos administrativos son los más recurrentes	Hora	12	100	1200
	Realizar reuniones de coordinación con las autoridades involucradas en los procedimientos.	Hora	12	100	1200
Instruir al personal administrativo en atención al cliente y manejo de conflictos. (n=20)	Concretar pago de honorarios a ponentes, costos de materiales, equipos, lugar y fecha	Unidad	1	200	200
	Concretar el cronograma de capacitación al personal administrativo	Hora	20	100	200
Desarrollar Focus Group a los estudiantes de la FIQIA sobre la mejora de la calidad de los servicios (n=106)	Definir el material a entregar a cada estudiante (Dosier, folder y lapicero)	Dosier	106	10	1060
	Determinar el número de focus groups a desarrollar	Hora	12	100	1200
	Definir el local, fecha y horas de los focus groups	Local	0	0	0
	Designar los moderadores de los focus group	Unidad	12	100	1200
Evaluar semestralmente el Desempeño del Personal Administrativo de la FIQIA.	Determinar semestralmente la muestra representativa de alumnos a encuestar	Unidad	1	0	0
	Actualizar el instrumento de evaluación: cuestionario	Millar	1	100	100
	Programar la fecha y horas de aplicación del cuestionario actualizado a los estudiantes	Hora	1	0	0
	Definir al personal encuestador	Unidad	4	100	400
	Elaborar cuadro comparativo de resultados de encuesta actual con anterior encuesta anterior.	Hora	2	100	200
<b>TOTAL</b>					<b>S/.12160</b>

Esta propuesta debería ser financiada por la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se concluye que según el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor al 0.05 se evidencia que hay relación entre las variables analizadas, en consecuencia, se procede aceptar la hipótesis alterna o del investigador que precisa lo siguiente: H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020. Entonces, hay relación alta y positiva de la variable calidad de servicio, las acciones que se apliquen por parte del personal administrativo, en mejorar la calidad de servicio, que ofrecen en la actualidad tendrá repercusiones en la satisfacción del cliente, que puede ser positiva o negativa

El personal considera que poder y liderazgo ejercido en la facultad se da por legitimidad en el poder y liderazgo participativo, puesto que al tratarse de una institución del estado normalmente suelen darse de esta manera. En lo concerniente al estándar de calidad como un elemento de control, es importante que vaya incorporándose más elementos para mejorar como facultad. La retroalimentación es valorada por el personal, con ello se corrigen errores y se incorporan metodologías y conocimientos que enriquecerán el área de trabajo.

Los estudiantes por su parte perciben el equipamiento informático e instalaciones como precarios, lo cual debe mejorar puesto que forma parte de la calidad educativa, asimismo consideran que el personal proyecta pulcritud y la difusión de información a través material físico realmente capta su interés. Los estudiantes no consideran que el personal sea amable y servicial al momento que son atendidos. En cuanto al servicio en el tiempo establecido debe preocupar y generar más énfasis en ello al igual que solucionar sinceramente los problemas de los estudiantes puesto que ellos no sienten un real interés en que sus requerimientos sean resueltos prontamente.

## **4.2. Recomendaciones**

Fortalecer los conocimientos del personal administrativo en base a los de documentos de gestión de la FIQIA para generar la identificación y compromiso de ello para con la FIQIA. Es necesario capacitar/instruir al personal administrativo en el manejo cumplimiento del TUPA- FIQIA de manera consciente para que conozcan claramente las funciones que desempeña cada miembro de la facultad y de esa manera halla mayor armonía en los procesos y los alumnos sean beneficiados con esta claridad.

El manteniendo de las instalaciones, así como la renovación de los equipos de oficina e informáticos es fundamental para crear ergonomía y se pueda llevar un adecuado desarrollo de las actividades y se preste un adecuado servicio. Concientizar al personal administrativo la importancia de la empatía en el desarrollo de sus actividades, puesto que una mala atención muchas veces se da por no ponerse en el lugar de la persona que está siendo atendida generando malestar y disconformidad

Considerar el Aporte Científico: Propuesta del presente trabajo de investigación para una solución a las deficiencias encontradas.



## Referencias

- Alava, P. L., & Bastidas, C. J. (2016). *"Estudio de la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las agencias de visjes en Puerto Ayora, Isla Santa Cruz"*. Turismo Ecológico, Universidad Central del Ecuador, Puerto Ayola, Ecuador.
- Alcaide, C. J. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. COMT0112*. Madrid: ESIC.
- Alcaide, J. C. (2016). *Fidelización de clientes*. ESIC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/119611>
- Alcántara Quispe, M. J., & Vásquez Bringas, N. D. (2019). *Modelo servqual para la calidad de servicio en la empresa de TRANSPORTES LÍNEA S.A. - CAJAMARCA, 2019 (Tesis de pregrado)*. Obtenido de Repositorio Institucional UPAGU: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/976/TESIS%20MODELO%20SERVQUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado. (1998). *Gestión Educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Fondo de Desarrollo Universidad de Lima.
- Alvarez Torres, D. d., & Rivera Magallanes, A. N. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. Para obtener el título de Licenciado en Administración, Banca y Finanzas, Univercidad Tecnologica del Peru , Peru, Arequipa. Obtenido de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez\\_Asley%20Rivera\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)
- Andres, & Moreno V., A. (s.f.). *Dirección y Control*. Antofagasta: UCN. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos11/ladmyges/ladmyges2.shtml>
- Araujo, R., Clemenza, C., & Fuenmayor, R. (2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(1), 80-91. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000100008&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000100008&lng=es&tlng=es)
- Arhuis Aponte, F., & Campos Veliz, A. Y. (2015). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la EMPRESA AUTOMOTRIZ SAN CRISTOBAL – HUANCAYO 2015 (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Repositorio Instucional UNCP: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1269/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrascue Delgado, J. E., & Segura Cardozo, E. B. (2015). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la CLINICA DE FERTILIDAD DEL NORTE “CLINIFER” CHICLAYO-2015 (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Repositorio Institucional USS: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ávila, R. (2020).
- Ball, S. (1987). *La micropolítica de la escuela: hacia una teoría de la organización escolar*. Madrid: Paidós-MEC.
- Bardisa Ruiz, T. (1997). Teoría y práctica de la micropolítica en las organizaciones escolares. *Micropolítica. Iberoamericana de Educación*, 15, 13-52.
- Barragan Orrego, M. A. (2019). *La Calidad Del Servicio Bajo El Modelo Servqual en el HOTEL “LOS PORTALES” – CHICLAYO (Tesis de pregrado)*. Obtenido de Repositorio USAT: [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1852/TL\\_BarraganOrregoMiguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1852/TL_BarraganOrregoMiguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benal, P. (2018).
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Blanco, C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Macmillan Ibería, S.A. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/42955?page=191>
- Cabrera&Co. (30 de mayo de 2020). <http://cabreraandco.mx/modelo-servqual-que-es/>.
- Canal, O. (2017).

- Capitán Llaguento, N. M. (2018). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente de tienda Ripley en plaza sur – lima, 2017*. Para obtener el título de Gestión y competitividad, Universidad Señor de Sipan, Peru, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4577/Capit%C3%A1n%20Llaguento%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárcamo, C. R. (2011). Calidad percibida: ¿ilusión o percepción? *Revista de calidad asistencial*, 26(3), 184-187.
- Cárdenas Bravo, G. M. (2019). *Análisis de la calidad del servicio de atención al cliente en café lúcumá para un plan de mejora*. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, Ecuador, Guayaquin. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45978/1/An%C3%A1lisis%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20en%20CAF%C3%89%20L%C3%9ACUMA%20%20para%20un%20plan%20de%20mejora..pdf>
- Carrasco Fenández, S. (2018). *Guía práctica de atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Castillo Guerrero, L. d., & Gavidia Arana, O. J. (2017). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del molino Semper S.A.C. lambayeque-2016*. Para obtener el título de Licenciado en Administración, Universidad Señor de Sipan, Peru, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4218/Castillo%20Guerrero%20-%20Gavidia%20Arana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo Moreno, G. J. (2016). *Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015 (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Repositorio Institucional UNC: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/931/TESIS%20GLADYS%20JHOSE%20LYNE%20CASTILLO%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN* (Séptima ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Cortés Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. España: Interconsulting .
- Dávila Chicoma, D. F. (2017). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA “EMPRESA DE TRANSPORTES CIVA” - CHICLAYO 2016 (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Repositorio Académico USMP: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila\\_mejia.pdf;jsessionid=DD0D4179CC96F59956A4704CA1268644?sequence=3](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila_mejia.pdf;jsessionid=DD0D4179CC96F59956A4704CA1268644?sequence=3)
- de la Orden Hoz, A., Asensio Muñoz, I., Carballo Santaolalla, R., Fernández Díaz, M. J., Fuentes Vicente, A., García Ramos, J. M., . . . Navarro Castillo, M. (1997). Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 3(1\_2). Obtenido de [https://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1\\_2.htm](https://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm)
- Diario La Industria*. (12 de enero de 2020). Obtenido de <https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1579124938-licenciamiento-y-estandares-de-calidad-en-las-universidades#permalink>
- Díaz Vásquez, V. A., & Sánchez Bustamante, O. A. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes angel divino s.a.c Chiclayo -2016*. Para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Señor de Sipan, Peru, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4226/Diaz%20Vasquez%20-%20Sanchez%20Bustamante%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Editorial, E. (2015). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. España: Elearning.
- Escadón Silva, L. G. (2017). *Propuesta para la mejora de los servicios en el bar restaurante macho sports en plaza del sol en la ciudad de Guayaquil (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18362/1/Tesis-Leonardo-Escandon-Calidad-de-Servicios.pdf>

- Escudero, M. E. (2015). *Servicio de atención comercial (2015)*. España: Editex.
- Flores Arias, L. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de tingo maría*. Para obtener el título de Licenciado en Administración, UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, Peru, Tingo maria. Obtenido de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gálvez, A. R. (s.f.). *CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS PRESTADOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELE*.
- García Guillamón, G. (2012). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. *TSMU(17)*, 11-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4108882.pdf>
- García, M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor. COMT0110 - Atención al cliente, consumidor o usuario*. IC España.
- Gento Palacios, S. (1996). *Instituciones Educativas para la calidad total*. La Muralla S.A.
- González Molina, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. UF0049*. Millan: Tutor Formación.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hil Education.
- Honorato, M. (2016).
- Hu, H.-H. S., Devi, J. T., & Kandampully, J. (Febrero de 2009). Relationships and Impacts of Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Image: An Empirical Study. *Service Industries Journal*, 111-125. doi:10.1080/02642060802292932
- Hurtado, S. L. (2019). *Medición y evaluación de la calidad del servicio, a través del modelo Servqual en la cooperativa de ahorro y crédito "crediamigo" Loja Ltda., año 2018*. Univeridad de Loja, Ecuador, Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21788/1/STEFANY%20LIZBETH%20HURTADO%20TREJO.pdf>
- INDECOPI. (Junio de 2018). *INDECOPI*. Recuperado el 02 de enero de 2020, de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3747615/Guia+universidades+publicas+y+privadas.pdf/150cc416-66cb-0042-41bf-ae319999128b>
- Izquierdo Carrasco, F. A. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial. ADGG0208*. España: IC Editorial.
- Jaramillo Abarca, D. (2019). *Trabajo de investigación la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la cooperativa Aprocassi, san Ignacio, 2019*. Para obtener el título de Bachiller En Administración, Univeridad Señor de Sipan, Peru, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5237/Jaramillo%20Abarca%20Dilcia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- JIREH DEL CID CATALÁN, Y. L. (2018). *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza burger diner, ubicado en la cabecera del departamento de zacapa*. para obtener el título de Grado Academico de Licenciado, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Ecuador, Zacasa. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DeICid-Yasser.pdf>
- Julca Ruiz, Y. (2014). *Plan de estrategias para el mejoramiento de calidad del servicio en el restaurante Riquísimos Wraps E.I.R.L 2014 – Chiclayo (Tesis de pregrado)*. Obtenido de Repositorio Institucional USS: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2286/Tesis%20de%20Julca%20Ruiz%20Yaqueline.pdf?sequence=1>
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing. Conceptos esenciales*. México: Pearson Educación .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Estados Unidos: Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Marketing (16 edición ed.)*. Méxco DF: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México DF: Pearson Educación.
- Lazovska, D. (2019).
- Lee, J. H., Ko, Y. J., Kim, H.-D., & Sagas, M. (Febrero de 2011). The influence of service quality

- on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy. *Sport Management Review*, 14(1), 54-63. doi:10.1016/j.smr.2010.02.002
- Lepeley, M. T. (2003). *Gestion y Calidad en Educacion*. Mc Graw Hill.
- LEVEAU ALVA CARLOS, C. A., & MERINO RUIZ, J. R. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos – 2019*. Para obtener el título de sirujano dentista, Universidad nacional de la Amazonia Peruana, Peru, Iquitos. Obtenido de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6346/Carlos\\_Tesis\\_Titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6346/Carlos_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Liza Soriano de Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. d. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016 (Tesis de Maestría)*. Obtenido de UPNBOX Repositorio Institucional: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loayza Asmat, D. E. (2018). *Mejora de la calidad de servicio mediante la norma ISO 9001:2015 en una empresa de conversiones, Lima 2018*. Para obtener el título de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial, Universidad Norbert Wiener, Peru, lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2073/TITULO%20-%20Dante%20Elias%20Loayza%20Asmat.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la Calidad*. España: Fundación Confemetal.
- López Mosquera, D. C., & Gutiérrez Candela, G. M. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. para obtener el título de Magister en Administración de Empresas, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL , Ecuador, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- MAGGI VERA, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Para obtenet el título de Magister Gerencia en Servicios de la Salud, UNIVERSIDAD CATÓLICA, Ecuador, Guayaquil. Obtenido de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Marcas, H. (2019).
- Martinez, J. A., & Martínez, L. (2010). Some insights on conceptualizing and measuring service quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(1), 29-42. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698909000733>
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/70272?page=92>
- Mayorga, Román. (s.f.). *Revista Ibero Americana*. Recuperado el 02 de enero de 2020, de <https://rieoei.org/historico/documentos/rie21a02.htm>
- Mena Ledesma, P., & Muñoz Cruz, H. (1999). *Identidad, lenguaje y enseñanza en escuelas bilingües indígenas de Oaxaca*. Universidad Pedagógica Nacional.
- Mesina Calderón, P., & Ogeda Manríquez, E. (2016). *Determinantes de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Los Ángeles (Tesis Pregrado)*. Obtenido de Repositorio Bibliotecas UdeC: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2390/3/Mesina%20-%20Ogeda.pdf>
- Molina Rodriguez, A. (2019). *Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio jardines de la católica, lima 2019*. Para obtener el título de Maestro En Administración y Dirección de Empresas, PUNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS, Peru, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/591/CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20Y%20PERCEPCI%C3%93N%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20EL%20CONDOMINIO%20JARDINES%20DE%20LA%20C>

- AT%C3%93LICA%2C%20LIMA%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moliner, C., Gracia, E., Lorente, L., & Martínez-Tur, V. (2013). Structure and validation of a contextual quality of life scale for people with intellectual disabilities in social services: *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 3(3), 80-94. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4801017.pdf>
- Nanfuñay Távara, S. M. (2019). *Modelo de orientación basado en la calidad del servicio para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en la Universidad César Vallejo de Chiclayo*. para obtener el título de Maestra en Administración de Negocios - MBA, Univercidad Cesar Vallejo, Peru, Chiclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30590/Nanfu%C3%B1ay\\_TS M.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30590/Nanfu%C3%B1ay_TS_M.pdf?sequence=1)
- Otto, P. (2015).
- Paganini, J. M. (1992). *Métodos para evaluar la calidad de atención hospitalaria*. Washington: *Investigaciones sobre servicios de salud*. .
- Palacios Gómez, J. L. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 19(3), 127-143. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3341219.pdf>
- Pérez-Campdesuñer, R., Martínez-Vivar, R., Noda-Hernández, M., & de Miguel-Guzmán, M. (2015). La satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. Análisis del destino Holguín. *Ciencias Holguín*, 21(3), 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181541051007.pdf>
- Plazas, H. (2014).
- Pons Verdú, F. J., & Ramos López, J. (2010). Alineación de las personas con la organización. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos : recursos humanos*(331).
- RAE. (20 de enero de 2020). *Real Academia de la lengua española*. Obtenido de [www.dle.rae.es](http://www.dle.rae.es)
- Ros Gálvez, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Repositorio Institucional UCAM: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samuel, M. T. (06 de Agosto de 2011). <http://infocalser.blogspot.com/2011/08/modelo-de-evaluacion-de-la-calidad-del.html>.
- Sánchez Hernandez, R. M. (2008). *La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial: Estructura, diferencias individuales y análisis multinivel. (Tesis Doctoral)*. Obtenido de <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/15377/sanchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shahin, A., & Samea, M. (2010). Developing the models of service quality gaps: a critical discussion. *Business Management and Strategy*. *Business Management and Strategy*, 1(1). doi:10.5296/bms.v1i1.395
- Silva, L. G. (2017). *PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS EN EL BAR RESTAURANTE MACHO SPORTS EN PLAZA DEL SOL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Sordo, I. (2019).
- SUNEDU. (s.f.). *SUNEDU*. Recuperado el 02 de febrero de 2020, de <https://www.sunedu.gob.pe/historia/>
- Terry, G. R. (1999). *Principios de la Administración*. Compañía Editorial Continental.
- Thompson, I. (2019).
- Valderra, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Valencia Cerna, E. S. (2015). *Aplicación del modelo sevqual para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa Syry*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>
- Zeithaml, V., Berry, L. L., & Parasuraman, P. (12 de 1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale

for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 62(1), 12-40. doi:10.1177/0092070393211001

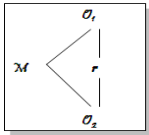
# ANEXOS

## ANEXO Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: EVER ARTEMIO VÁSQUEZ GAMONAL

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>General</b></p> <p>¿En qué medida la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la UNPRG - 2020?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cómo está caracterizada la calidad de servicio administrativo en la facultad de Ingeniería Química Industrias Alimentarias de la UNPRG - 2020?</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción muestran los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química Industrias Alimentarias de la UNPRG - 2020?</p> <p>¿Cuáles son los factores influyentes entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química Industrias Alimentarias de la UNPRG - 2020?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Identificar en qué medida la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Reconocer las características de la calidad de servicio que viene aplicando la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias - UNPRG. 2020</p> <p>Reconocer los niveles de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias –UNPRG. 2020</p> <p>Determinar los factores influyentes en la relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.</p>	<p>Ho: La calidad de servicio brindado a nivel administrativo no influye significativamente en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020</p> <p>H1: La calidad de servicio brindado a nivel administrativo influye significativamente en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Calidad de Servicio Administrativo</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias</p>	<p>Investigación cuantitativa: Descriptiva-correlacional</p>	<p>La población estará conformada por la totalidad de estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo matriculados durante el año 2020. Población total de estudiantes año 2020 N = 660 estudiantes (Fuente: OCCA). y también por el personal administrativo de la FIQIA N=20</p>	<p>Encuesta</p> <p>Observación</p>	<p>Estadística descriptiva</p> <p>Correlación de Pearson.</p>
				<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	
				<p>Correlacional</p> <p>M: muestra de estudio.</p> <p>O1 :Aplicación del instrumento – Calidad de servicio.</p> <p>O2 :Aplicación del instrumento – Satisfacción al estudiante</p> <p>r :es la relación entre ambas variables.</p> 	<p>n =105.973358 = 106 estudiantes</p> <p>n=20 personal administrativo</p>	<p>Cuestionario Servqual</p> <p>Cuestionario validado por expertos</p>	



## **ANEXO N° 02: FORMATO DEL CUESTIONARIO O ENTREVISTA**

### **A. PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FIQIA -UNPRG**

#### **CUESTIONARIO: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FIQIA-UNPRG**

El presente cuestionario es parte de la investigación denominada: CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020, para responder, debe marcar la alternativa que usted considere correcta, su información será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

<b>1. Sexo</b>	
Masculino	
Femenino	
<b>2. Edad</b>	

Por favor, tenga en cuenta la siguiente tabla al momento de marcar su alternativa en las próximas preguntas:

Enunciado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valor	1	2	3	4

Pregunta/consulta	Valoración			
	1	2	3	4
3. Conoce usted la visión y misión de la facultad.				
4. Conoce los objetivos de la Facultad				
5. En su trabajo utilizan documentos de gestión (Ej. ROF, MOF, TUPA)				
6. La facultad tiene los recursos financieros y humanos para cumplir sus objetivos				
7. La estructura orgánica es actualizada y está correctamente definido el principio de autoridad				
8. Las áreas de mando están definidas y actualizadas				
9. En su opinión, esta actualizado el TUPA para ofrecer un servicio eficiente y eficaz.				
10. ¿Cuál es el tipo de poder ejercido en la Facultad?				
Coercitivo				
de recompensa				
Legítimo				
de experto				
de referente				
11. Cuál de los tipos de liderazgo cree Ud. que es practicado en la Facultad				
Natural				
Participativo				
Autocrático				
Burocrático				
Carismático				
transformacional				
12. Qué estándares de control se utilizan				
de cantidad				
de calidad				
de costo				
de tiempo				
13. Después de una evaluación se realiza una retroalimentación para mejora de la calidad de servicio				
14. Después de una evaluación, se complementan conocimientos y metodologías				

Muy agradecido por su valiosa colaboración

Fecha: Lambayeque \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2020

## B. ESTUDIANTES DE LA FIQIA-UNPRG

### CUESTIONARIO: ESTUDIANTES DE LA FIQIA-UNPRG

El presente cuestionario es parte de la investigación denominada: CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020, para responder, debe marcar la alternativa que usted considere correcta, su información será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

<b>1. Sexo</b>	
Masculino	
Femenino	
<b>2. Edad</b>	

Por favor, tenga en cuenta la siguiente tabla al momento de marcar su alternativa en las próximas preguntas:

Enunciado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valor	1	2	3	4

Pregunta/consulta	VALORACIÓN			
	1	2	3	4
3. Tienen apariencia moderna los muebles y equipos informáticos de su Facultad				
4. Considera visualmente atractivas las instalaciones de su facultad				
5. El personal administrativo que atiende en su facultad proyecta apariencia pulcra.				
6. La de difusión de información en su facultad a través de: Revistas, folletos, dípticos, etc., captan su interés de forma eficaz.				
7. Su facultad cumple su promesa de servicio en el tiempo establecido.				
8. Considera que su Facultad realiza una sincera solución a sus problemas como usuarios				
9. Desde la primera vez el servicio de atención al cliente es correcto				
10. Al momento de brindar servicios lo hacen el tiempo prometido				
11. La existencia de errores en la prestación de servicios es nula por parte del personal administrativo.				
12. El personal administrativo de su facultad es comunicativo				
13. Un servicio con rapidez/prontitud es característica del personal administrativo				
14. El personal administrativo se muestra servicial en todo momento				
15. Sus requerimientos al servicio administrativo son respondidos por el personal				
16. Los administrativos, con su comportamiento, le transmiten confianza				
17. Se siente seguro cuando plantea sus consultas al personal administrativo.				
18. La amabilidad es característica de los administrativos de su facultad				
19. El personal administrativo esta capacitados para resolver cualquier consulta de los estudiantes.				
20. El personal nunca esta sobrecargado y está disponible a responder sus preguntas				
21. Los horarios de oficina para atención a estudiantes son acordes a sus necesidades.				
22. Considera que recibe atención individualizada				
23. El personal administrativo muestra preocupación por sus intereses				
24. Son comprendidas sus necesidades específicas				

Muy agradecido por su valiosa colaboración

Fecha: Lambayeque \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2020

## ANEXO Nº 03: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

### A. FORMATO



#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		
	<b>PROFESIÓN</b>	
	<b>ESPECIALIDAD</b>	
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	
	<b>CARGO</b>	
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020		
<b>DATOS DEL TESIS TA</b>		
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>		EVER ARTEMIO VÁSQUEZ GAMONAL
<b>ESPECIALIDAD</b>		ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		CUESTIONARIO
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	Identificar en qué medida la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.
	<b>ESPECÍFICOS</b>	Reconocer las características de la calidad de servicio que viene aplicando la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias -UNPRG. 2020
		Reconocer los niveles de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias –UNPRG. 2020
		Determinar los factores influyentes en la relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>		El instrumento consta de 38 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Variable independiente: Calidad de servicio administrativo														
1. Sexo		<table border="1"> <tr> <td>Masculino</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td></td> </tr> </table>			Masculino		Femenino		T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____					
Masculino														
Femenino														
2. Edad:					T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____									
3. Conoce usted la visión y misión de la facultad		<table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>			TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____	
TED	ED	DA	TDA											
1	2	3	4											
4. Conoce los objetivos de la Facultad		<table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>			TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____	
TED	ED	DA	TDA											
1	2	3	4											
5. En su trabajo utilizan documentos de gestión (Ej. ROF, MOF, TUPA)		<table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>			TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____	
TED	ED	DA	TDA											
1	2	3	4											
6. La facultad tiene los recursos financieros y humanos para cumplir sus objetivos		<table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>			TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____	
TED	ED	DA	TDA											
1	2	3	4											
7. La estructura orgánica es actualizada y está correctamente definido el principio de autoridad		<table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>			TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____	
TED	ED	DA	TDA											
1	2	3	4											
8. Las áreas de mando están definidas y actualizadas		<table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>			TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____	
TED	ED	DA	TDA											
1	2	3	4											
9. En su opinión, esta actualizado el TUPA para ofrecer un servicio eficiente y eficaz		<table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>			TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____	
TED	ED	DA	TDA											
1	2	3	4											
10. ¿Cuál es el tipo de poder ejercido en la Facultad?		<table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>			TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	T.A( ) T.D( ) Sugerencias: _____	
TED	ED	DA	TDA											
1	2	3	4											

<p>11. Cuál de los tipos de liderazgo cree Ud. que es practicado en la Facultad</p> <table border="1" data-bbox="261 293 762 405"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>12. Qué estándares de control se utilizan</p> <table border="1" data-bbox="261 443 762 555"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>13. Después de una evaluación se realiza una retroalimentación para mejora de la calidad de servicio</p> <table border="1" data-bbox="261 656 762 768"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>14. Después de una evaluación, se complementan conocimientos y metodologías</p> <table border="1" data-bbox="261 869 762 981"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<b>Variable Dependiente: Satisfacción de los estudiantes de la FIQA-UNPRG</b>									
<p>15. Sexo</p> <table border="1" data-bbox="392 1070 632 1189"> <tbody> <tr> <td>Masculino</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Masculino		Femenino		<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>				
Masculino									
Femenino									
<p>16. Edad:</p>	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>								
<p>17. Tienen apariencia moderna los muebles y equipos informáticos de su Facultad</p> <table border="1" data-bbox="261 1424 762 1536"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>18. Considera visualmente atractivas las instalaciones de su facultad</p> <table border="1" data-bbox="261 1603 762 1715"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>19. El personal administrativo que atiende en su facultad proyecta apariencia pulcra</p> <table border="1" data-bbox="261 1794 762 1908"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						

<p>20. La de difusión de información en su facultad a través de: Revistas, folletos, dípticos, etc., captan su interés de forma eficaz.</p> <table border="1" data-bbox="261 327 762 439"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A( ) T.D( )</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>21. Su facultad cumple su promesa de servicio en el tiempo establecido</p> <table border="1" data-bbox="261 510 762 622"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A( ) T.D( )</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>22. Considera que su Facultad realiza una sincera solución a sus problemas como usuarios</p> <table border="1" data-bbox="261 694 762 806"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A( ) T.D( )</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>23. Desde la primera vez el servicio de atención al cliente es correcto</p> <table border="1" data-bbox="261 878 762 990"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A( ) T.D( )</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>24. Al momento de brindar servicios lo hacen el tiempo prometido</p> <table border="1" data-bbox="261 1061 762 1173"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A( ) T.D( )</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>25. La existencia de errores en la prestación de servicios es nula por parte del personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="261 1279 762 1379"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A( ) T.D( )</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>26. El personal administrativo de su facultad es comunicativo</p> <table border="1" data-bbox="261 1462 762 1572"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A( ) T.D( )</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>27. Un servicio con rapidez/prontitud es característica del personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="261 1644 762 1756"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A( ) T.D( )</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>28. El personal administrativo se muestra servicial en todo momento</p> <table border="1" data-bbox="261 1827 762 1939"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A( ) T.D( )</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						

<p>29. Sus requerimientos al servicio administrativo son respondidos por el personal</p> <table border="1" data-bbox="261 293 762 412"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>30. Los administrativos, con su comportamiento, le transmiten confianza</p> <table border="1" data-bbox="261 477 762 595"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>31. Se siente seguro cuando plantea sus consultas al personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="261 660 762 779"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>32. La amabilidad es característica de los administrativos de su facultad</p> <table border="1" data-bbox="261 844 762 963"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>33. El personal administrativo esta capacitados para resolver cualquier consulta de los estudiantes</p> <table border="1" data-bbox="261 1180 762 1299"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>34. El personal nunca esta sobrecargado y está disponible a responder sus preguntas</p> <table border="1" data-bbox="261 1359 762 1478"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>35. Los horarios de oficina para atención a estudiantes son acordes a sus necesidades</p> <table border="1" data-bbox="261 1543 762 1662"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>36. Considera que recibe atención individualizada</p> <table border="1" data-bbox="261 1727 762 1845"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>37. El personal administrativo muestra preocupación por sus intereses</p> <table border="1" data-bbox="261 1910 762 2029"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>Sugerencias: T.A( ) T.D( ) _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						

38. Son comprendidas sus necesidades específicas				Sugerencias: _____ T.A( ) T.D( )
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
<b>COMENTARIO GENERALES</b>				
<b>OBSERVACIONES</b>				

---

JUEZ - EXPERTO



B. VALIDACIÓN FIRMADO EXPERTOS



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		NOÉ ROSILLO ALBERCA
	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	25 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>		EVER ARTEMIO VÁSQUEZ GAMONAL
<b>ESPECIALIDAD</b>		ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		CUESTIONARIO
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>		<p><b>GENERAL</b> Identificar en qué medida la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Reconocer las características de la calidad de servicio que viene aplicando la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias - UNPRG. 2020</p> <p>Reconocer los niveles de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias –UNPRG. 2020</p> <p>Determinar los factores influyentes en la relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.</p>
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>		El instrumento consta de 38 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente

	será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.								
<b>Variable independiente: Calidad de servicio administrativo</b>									
<p>1. Sexo</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Masculino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>				
Masculino	<input type="checkbox"/>								
Femenino	<input type="checkbox"/>								
<p>2. Edad:</p>	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>								
<p>3. Conoce usted la visión y misión de la facultad</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>4. Conoce los objetivos de la Facultad</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>5. En su trabajo utilizan documentos de gestión (Ej. ROF, MOF, TUPA)</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>6. La facultad tiene los recursos financieros y humanos para cumplir sus objetivos</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>7. La estructura orgánica es actualizada y está correctamente definido el principio de autoridad</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>8. Las áreas de mando están definidas y actualizadas</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>9. En su opinión, esta actualizado el TUPA para ofrecer un servicio eficiente y eficaz</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>10. ¿Cuál es el tipo de poder ejercido en la Facultad?</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> </table>	TED	ED	DA	TDA	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>				
TED	ED	DA	TDA						

1	2	3	4	
11. Cuál de los tipos de liderazgo cree Ud. que es practicado en la Facultad				
TED	ED	DA	TDA	T.A(X) T.D(_)
1	2	3	4	Sugerencias: _____
12. Qué estándares de control se utilizan				
TED	ED	DA	TDA	T.A(X) T.D(_)
1	2	3	4	Sugerencias: _____
13. Después de una evaluación se realiza una retroalimentación para mejora de la calidad de servicio				
TED	ED	DA	TDA	T.A(X) T.D(_)
1	2	3	4	Sugerencias: _____
14. Después de una evaluación, se complementan conocimientos y metodologías				
TED	ED	DA	TDA	T.A(X) T.D(_)
1	2	3	4	Sugerencias: _____
<b>Variable Dependiente: Satisfacción de los estudiantes de la FIQIA-UNPRG</b>				
15. Sexo				
	Masculino			T.A(X) T.D(_)
	Femenino			Sugerencias: _____
16. Edad:				T.A(X) T.D(_)
				Sugerencias: _____
17. Tienen apariencia moderna los muebles y equipos informáticos de su Facultad				
TED	ED	DA	TDA	T.A(X) T.D(_)
1	2	3	4	Sugerencias: _____
18. Considera visualmente atractivas las instalaciones de su facultad				
TED	ED	DA	TDA	T.A(X) T.D(_)
1	2	3	4	Sugerencias: _____
19. El personal administrativo que atiende en su facultad proyecta apariencia pulcra				
TED	ED	DA	TDA	T.A(X) T.D(_)
1	2	3	4	Sugerencias: _____

<p>20. La de difusión de información en su facultad a través de: Revistas, folletos, dípticos, etc., captan su interés de forma eficaz.</p> <table border="1" data-bbox="296 376 778 483"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>21. Su facultad cumple su promesa de servicio en el tiempo establecido</p> <table border="1" data-bbox="296 551 778 663"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>22. Considera que su Facultad realiza una sincera solución a sus problemas como usuarios</p> <table border="1" data-bbox="296 757 778 864"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>23. Desde la primera vez el servicio de atención al cliente es correcto</p> <table border="1" data-bbox="296 931 778 1043"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>24. Al momento de brindar servicios lo hacen el tiempo prometido</p> <table border="1" data-bbox="296 1111 778 1223"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>25. La existencia de errores en la prestación de servicios es nula por parte del personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="296 1312 778 1424"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>26. El personal administrativo de su facultad es comunicativo</p> <table border="1" data-bbox="296 1491 778 1603"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>27. Un servicio con rapidez/prontitud es característica del personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="296 1671 778 1783"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>28. El personal administrativo se muestra servicial en todo momento</p> <table border="1" data-bbox="296 1850 778 1962"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						

<p>29. Sus requerimientos al servicio administrativo son respondidos por el personal</p> <table border="1" data-bbox="292 331 770 443"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>30. Los administrativos, con su comportamiento, le transmiten confianza</p> <table border="1" data-bbox="292 510 770 622"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>31. Se siente seguro cuando plantea sus consultas al personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="292 689 770 801"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>32. La amabilidad es característica de los administrativos de su facultad</p> <table border="1" data-bbox="292 869 770 981"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>33. El personal administrativo esta capacitados para resolver cualquier consulta de los estudiantes</p> <table border="1" data-bbox="292 1070 770 1182"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>34. El personal nunca esta sobrecargado y está disponible a responder sus preguntas</p> <table border="1" data-bbox="292 1249 770 1361"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>35. Los horarios de oficina para atención a estudiantes son acordes a sus necesidades</p> <table border="1" data-bbox="292 1429 770 1541"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>36. Considera que recibe atención individualizada</p> <table border="1" data-bbox="292 1608 770 1720"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(<u>  </u>) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>37. El personal administrativo muestra preocupación por sus intereses</p> <table border="1" data-bbox="292 1787 770 1888"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						

38. Son comprendidas sus necesidades específicas				T.A(X) T.D(_) Sugerencias: _____
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
<b>COMENTARIO GENERALES</b>				
El instrumento permitirá lograr los objetivos del trabajo de investigación				
<b>OBSERVACIONES</b>				



**Mg. NOÉ ALBERTO ROSILLO ALBERCA**  
**CLAD N° 24823**  
**JUEZ - EXPERTO**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	JUDITH MERCEDES VÁSQUEZ GAMONAL
<b>PROFESIÓN</b>	ADMINISTRADORA PÚBLICA
<b>ESPECIALIDAD</b>	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	13 AÑOS
<b>CARGO</b>	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	EVER ARTEMIO VÁSQUEZ GAMONAL
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b>GENERAL</b> Identificar en qué medida la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Reconocer las características de la calidad de servicio que viene aplicando la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias - UNPRG. 2020</p> <p>Reconocer los niveles de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias –UNPRG. 2020</p> <p>Determinar los factores influyentes en la relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.</p>
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 38 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente

	será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.								
<b>Variable independiente: Calidad de servicio administrativo</b>									
<p>1. Sexo</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Masculino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>				
Masculino	<input type="checkbox"/>								
Femenino	<input type="checkbox"/>								
<p>2. Edad:</p>	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>								
<p>3. Conoce usted la visión y misión de la facultad</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>4. Conoce los objetivos de la Facultad</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>5. En su trabajo utilizan documentos de gestión (Ej. ROF, MOF, TUPA)</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>6. La facultad tiene los recursos financieros y humanos para cumplir sus objetivos</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>7. La estructura orgánica es actualizada y está correctamente definido el principio de autoridad</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>8. Las áreas de mando están definidas y actualizadas</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>9. En su opinión, esta actualizado el TUPA para ofrecer un servicio eficiente y eficaz</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>10. ¿Cuál es el tipo de poder ejercido en la Facultad?</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> </table>	TED	ED	DA	TDA	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>				
TED	ED	DA	TDA						



1	2	3	4									
<p>11. Cuál de los tipos de liderazgo cree Ud. que es practicado en la Facultad</p> <table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>				TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA									
1	2	3	4									
<p>12. Qué estándares de control se utilizan</p> <table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>				TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA									
1	2	3	4									
<p>13. Después de una evaluación se realiza una retroalimentación para mejora de la calidad de servicio</p> <table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>				TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA									
1	2	3	4									
<p>14. Después de una evaluación, se complementan conocimientos y metodologías</p> <table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>				TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA									
1	2	3	4									
<b>Variable Dependiente: Satisfacción de los estudiantes de la FIQIA-UNPRG</b>												
<p>15. Sexo</p> <table border="1"> <tr> <td>Masculino</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td></td> </tr> </table>				Masculino		Femenino		<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>				
Masculino												
Femenino												
<p>16. Edad:</p>				<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>								
<p>17. Tienen apariencia moderna los muebles y equipos informáticos de su Facultad</p> <table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>				TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA									
1	2	3	4									
<p>18. Considera visualmente atractivas las instalaciones de su facultad</p> <table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>				TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA									
1	2	3	4									
<p>19. El personal administrativo que atiende en su facultad proyecta apariencia pulcra</p> <table border="1"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>				TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA									
1	2	3	4									

<p>20. La de difusión de información en su facultad a través de: Revistas, folletos, dípticos, etc., captan su interés de forma eficaz.</p> <table border="1" data-bbox="300 376 778 483"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>21. Su facultad cumple su promesa de servicio en el tiempo establecido</p> <table border="1" data-bbox="300 551 778 663"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>22. Considera que su Facultad realiza una sincera solución a sus problemas como usuarios</p> <table border="1" data-bbox="300 757 778 864"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>23. Desde la primera vez el servicio de atención al cliente es correcto</p> <table border="1" data-bbox="300 931 778 1043"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>24. Al momento de brindar servicios lo hacen el tiempo prometido</p> <table border="1" data-bbox="300 1111 778 1223"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>25. La existencia de errores en la prestación de servicios es nula por parte del personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="300 1312 778 1424"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>26. El personal administrativo de su facultad es comunicativo</p> <table border="1" data-bbox="300 1491 778 1603"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>27. Un servicio con rapidez/prontitud es característica del personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="300 1671 778 1783"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>28. El personal administrativo se muestra servicial en todo momento</p> <table border="1" data-bbox="300 1850 778 1962"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p>T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						

<p>29. Sus requerimientos al servicio administrativo son respondidos por el personal</p> <table border="1" data-bbox="292 331 770 443"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>30. Los administrativos, con su comportamiento, le transmiten confianza</p> <table border="1" data-bbox="292 510 770 622"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>31. Se siente seguro cuando plantea sus consultas al personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="292 689 770 801"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>32. La amabilidad es característica de los administrativos de su facultad</p> <table border="1" data-bbox="292 869 770 981"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>33. El personal administrativo esta capacitados para resolver cualquier consulta de los estudiantes</p> <table border="1" data-bbox="292 1070 770 1182"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>34. El personal nunca esta sobrecargado y está disponible a responder sus preguntas</p> <table border="1" data-bbox="292 1249 770 1361"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>35. Los horarios de oficina para atención a estudiantes son acordes a sus necesidades</p> <table border="1" data-bbox="292 1429 770 1541"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>36. Considera que recibe atención individualizada</p> <table border="1" data-bbox="292 1608 770 1720"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(_=) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>37. El personal administrativo muestra preocupación por sus intereses</p> <table border="1" data-bbox="292 1787 770 1888"> <thead> <tr> <th>TED</th> <th>ED</th> <th>DA</th> <th>TDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						

38. Son comprendidas sus necesidades específicas				Sugerencias: _____ T.A( ) T.D( )
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
<b>COMENTARIO GENERALES</b>				
<b>OBSERVACIONES</b>				



**Mg. JUDITH MERCEDES VASQUEZ GAMONAL**  
**DNI 42084364**  
**JUEZ - EXPERTO**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA
<b>PROFESIÓN</b>	ADMINISTRADOR
<b>ESPECIALIDAD</b>	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	34 AÑOS
<b>CARGO</b>	DOCENTE PRINCIPAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	EVER ARTEMIO VÁSQUEZ GAMONAL
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b>GENERAL</b> Identificar en qué medida la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Reconocer las características de la calidad de servicio que viene aplicando la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias - UNPRG. 2020</p> <p>Reconocer los niveles de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias –UNPRG. 2020</p> <p>Determinar los factores influyentes en la relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias – UNPRG. 2020.</p>
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 38 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente

	será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.			
<b>Variable independiente: Calidad de servicio administrativo</b>				
1. Sexo				
	Masculino			
	Femenino			
		T.A(X) T.D(_)		
Sugerencias:		_____		
2. Edad:				
		T.A(X) T.D(_)		
Sugerencias:		_____		
3. Conoce usted la visión y misión de la facultad				
	TED	ED	DA	TDA
	1	2	3	4
		T.A(X) T.D(_)		
Sugerencias:		_____		
4. Conoce los objetivos de la Facultad				
	TED	ED	DA	TDA
	1	2	3	4
		T.A(X) T.D(_)		
Sugerencias:		_____		
5. En su trabajo utilizan documentos de gestión (Ej. ROF, MOF, TUPA)				
	TED	ED	DA	TDA
	1	2	3	4
		T.A(X) T.D(_)		
Sugerencias:		_____		
6. La facultad tiene los recursos financieros y humanos para cumplir sus objetivos				
	TED	ED	DA	TDA
	1	2	3	4
		T.A(X) T.D(_)		
Sugerencias:		_____		
7. La estructura orgánica es actualizada y está correctamente definido el principio de autoridad				
	TED	ED	DA	TDA
	1	2	3	4
		T.A(X) T.D(_)		
Sugerencias:		_____		
8. Las áreas de mando están definidas y actualizadas				
	TED	ED	DA	TDA
	1	2	3	4
		T.A(X) T.D(_)		
Sugerencias:		_____		
9. En su opinión, esta actualizado el TUPA para ofrecer un servicio eficiente y eficaz				
	TED	ED	DA	TDA
	1	2	3	4
		T.A(X) T.D(_)		
Sugerencias:		_____		
10. ¿Cuál es el tipo de poder ejercido en la Facultad?				
	TED	ED	DA	TDA
		T.A(_ ) T.D(X)		
Sugerencias:		Cerrar la pregunta.		

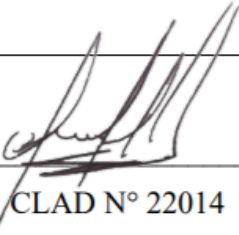
1	2	3	4	
11. Cuál de los tipos de liderazgo cree Ud. que es practicado en la Facultad				T.A( ) T.D(X) Sugerencias: Cerrar la pregunta.
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
12. Qué estándares de control se utilizan				T.A( ) T.D(X) Sugerencias: Cerrar la pregunta.
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
13. Después de una evaluación se realiza una retroalimentación para mejora de la calidad de servicio				T.A(X) T.D( ) Sugerencias: _____
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
14. Después de una evaluación, se complementan conocimientos y metodologías				T.A(X) T.D( ) Sugerencias: _____
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
<b>Variable Dependiente: Satisfacción de los estudiantes de la FIQIA-UNPRG</b>				
15. Sexo				T.A( ) T.D(X) Sugerencias: YA ESTA REPETIDA EN LA ANTERIOR VARIABLE
	Masculino			
	Femenino			
16. Edad:				T.A( ) T.D(X) Sugerencias: YA ESTA REPETIDA EN LA ANTERIOR VARIABLE
17. Tienen apariencia moderna los muebles y equipos informáticos de su Facultad				T.A(X) T.D( ) Sugerencias: _____
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
18. Considera visualmente atractivas las instalaciones de su facultad				T.A(X) T.D( ) Sugerencias: _____
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	

<p>19. El personal administrativo que atiende en su facultad proyecta apariencia pulcra</p> <table border="1" data-bbox="284 315 775 423"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>20. La de difusión de información en su facultad a través de: Revistas, folletos, dípticos, etc., captan su interés de forma eficaz.</p> <table border="1" data-bbox="284 562 775 669"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>21. Su facultad cumple su promesa de servicio en el tiempo establecido</p> <table border="1" data-bbox="284 734 775 842"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>22. Considera que su Facultad realiza una sincera solución a sus problemas como usuarios</p> <table border="1" data-bbox="284 947 775 1055"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>23. Desde la primera vez el servicio de atención al cliente es correcto</p> <table border="1" data-bbox="284 1122 775 1229"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>24. Al momento de brindar servicios lo hacen el tiempo prometido</p> <table border="1" data-bbox="284 1301 775 1408"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>25. La existencia de errores en la prestación de servicios es nula por parte del personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="284 1514 775 1621"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>26. El personal administrativo de su facultad es comunicativo</p> <table border="1" data-bbox="284 1688 775 1796"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>27. Un servicio con rapidez/prontitud es característica del personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="284 1868 775 1975"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						



<p>28. El personal administrativo se muestra servicial en todo momento</p> <table border="1" data-bbox="277 300 772 412"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>29. Sus requerimientos al servicio administrativo son respondidos por el personal</p> <table border="1" data-bbox="277 510 772 622"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>30. Los administrativos, con su comportamiento, le transmiten confianza</p> <table border="1" data-bbox="277 689 772 801"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>31. Se siente seguro cuando plantea sus consultas al personal administrativo</p> <table border="1" data-bbox="277 871 772 983"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>32. La amabilidad es característica de los administrativos de su facultad</p> <table border="1" data-bbox="277 1052 772 1164"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>33. El personal administrativo esta capacitados para resolver cualquier consulta de los estudiantes</p> <table border="1" data-bbox="277 1384 772 1496"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>34. El personal nunca esta sobrecargado y está disponible a responder sus preguntas</p> <table border="1" data-bbox="277 1563 772 1675"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>35. Los horarios de oficina para atención a estudiantes son acordes a sus necesidades</p> <table border="1" data-bbox="277 1744 772 1856"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						
<p>36. Considera que recibe atención individualizada</p> <table border="1" data-bbox="277 1926 772 2038"> <tr> <td>TED</td> <td>ED</td> <td>DA</td> <td>TDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	TED	ED	DA	TDA	1	2	3	4	<p style="text-align: right;">T.A(X) T.D(_)</p> <p>Sugerencias: _____</p>
TED	ED	DA	TDA						
1	2	3	4						

37. El personal administrativo muestra preocupación por sus intereses				T.A(X) T.D(_) Sugerencias: MEJORAR LA REDACCION. ¿LOS INTERESES DE LOS ESTUDIANTES?
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
38. Son comprendidas sus necesidades específicas				T.A(X) T.D(_) Sugerencias: _____
TED	ED	DA	TDA	
1	2	3	4	
<b>COMENTARIO GENERALES: REVISAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO. LEER KOTLER, COBRA O LOVELOCK." MARKETING DE SERVICIOS"</b>				
<b>CERRAR ALGUNAS PREGUNTAS ABIERTAS.</b>				
<b>OBSERVACIONES</b>				



CLAD N° 22014  
Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA  
JUEZ - EXPERTO

## **ANEXO N° 04: CARTA DE LA EMPRESA DONDE AUTORIZA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN**



### **AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN**

**Lambayeque, 7 de Febrero de 2020**

**Quien suscribe:**

**Dr. CÉSAR AUGUSTO MONTEZA ARBULÚ**  
DECANO  
FACULTAD DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS  
ALIMENTARIAS

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **“CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020”**

Por el presente, el que suscribe, Dr. César Augusto Monteza Arbulú, Decano de la Facultad de la Facultad De Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, AUTORIZO al alumno: EVER ARTEMIO VÁSQUEZ GAMONAL, identificado con DNI N° 47010347, estudiante de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la UNIVERSIDAD “SEÑOR DE SIPAN” y autor del trabajo de investigación denominado: **“CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020”** al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de la tesis enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



CESAR MONTEZA ARBULU  
DECANO FIQIA

## ANEXO N° 05: RESOLUCIÓN DE PROYECTO



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0764-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

#### **VISTO:**

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

#### **CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### **SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST sección "B" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0764-FACEM-USS-2020

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	– RISCO QUEVEDO ROMINA PAOLA – RUIZ SULLÓN YOVANY YANE	ESTRES LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HUANCAR S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	– BECERRA IRIGOIN ROSA DAELA – QUISPE PEÑA FLORISELDA	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA FERRETERÍA GUEVARA - JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	– SOLDADO CUMPA JORGE LUIS – TIMANA NIMA FIORELA ELIZABETH	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	– LOZANO ECHEVERRE AZUCENA MILAGROS – LOZANO ECHEVERRE VIVIAN MILAGROS	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE KONECTA- CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	– VÁSQUEZ RUIZ DAVID ABRAHAM – YERREN QUIROGA JESUS MARTIN	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA AVM DESIGN – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	– BERNAL DIAZ LEYS KEVIN YEEYS – ROJAS MALCA LENIN JOFFERSON	MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN THE GAMERS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	– PÉREZ BRAVO CHRISTIAN JONATHAN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	– VÁSQUEZ GAMONAL EVER ARTEMIO	CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS-UNPRG, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	– VENTURA MAIRA WALTER – VÁSQUEZ MENDOZA ANDREW STALIN	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA DEPENDENCIA - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	– SEGURA CHUNGA FLAVIO NILSON – CORREA CARLOS CATARINA JOSEFA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MUÑOZ – FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



**ANEXO Nº 06: FORMATO T1**



**ANEXO 01: AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
FORMATO Nº T1-VRI-USS  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 24 de agosto del 2021

Señores  
Vicerrectorado de investigación  
Universidad Señor de Sipán S.A.C  
Presente. -

El suscrito:  
VÁSQUEZ GAMONAL EVER ARTEMIO ..... con DNI 47010347 .....

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulado:  
CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE  
DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS.

UNPRG. 2020 ..... , presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para  
optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
de la facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES ..... Programa Académico de  
ADMINISTRACIÓN

por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de  
investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total,  
pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad  
representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente  
manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VÁSQUEZ GAMONAL EVER ARTEMIO	47010347	

**ANEXO N° 07: FOTOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**







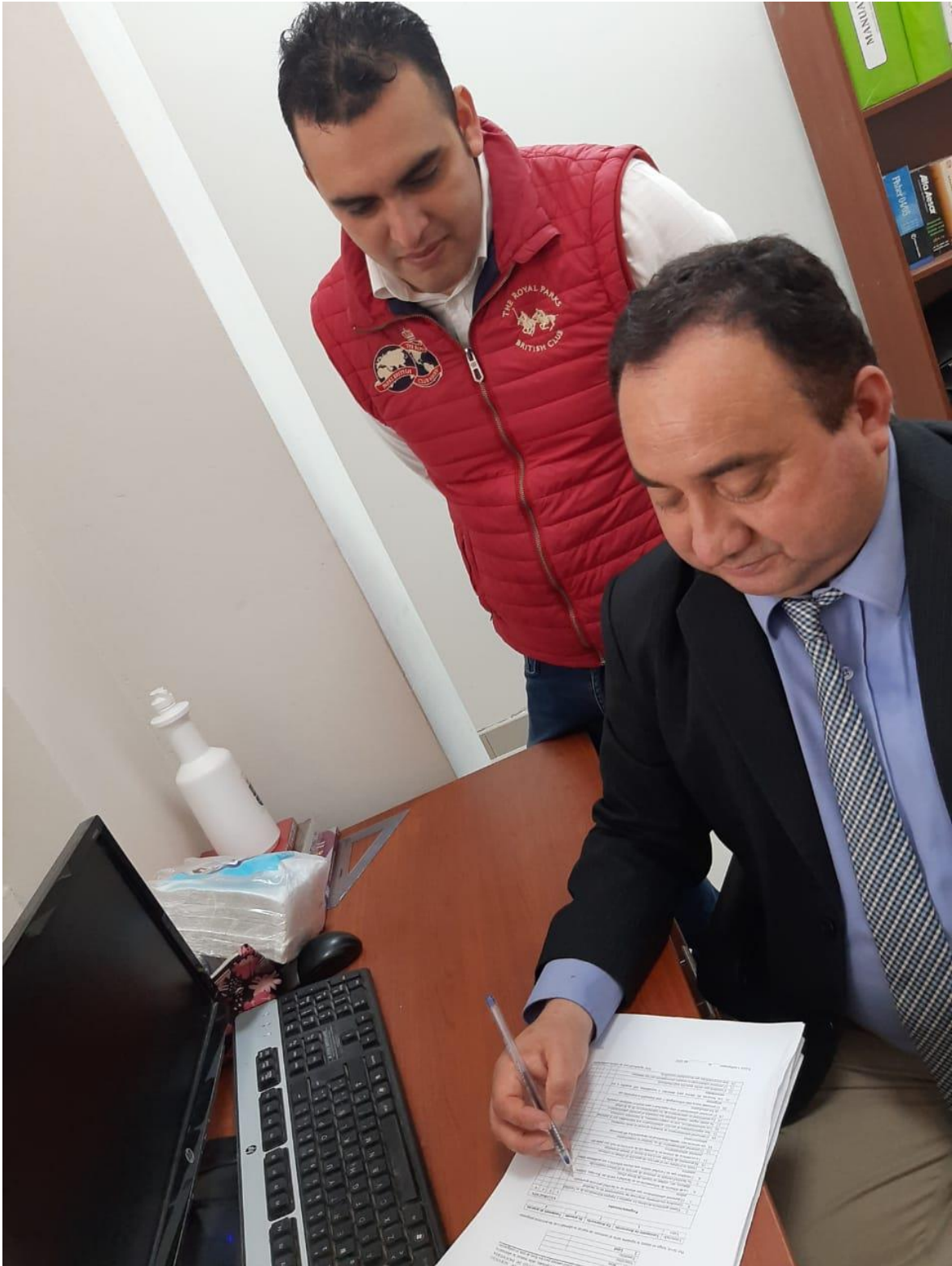












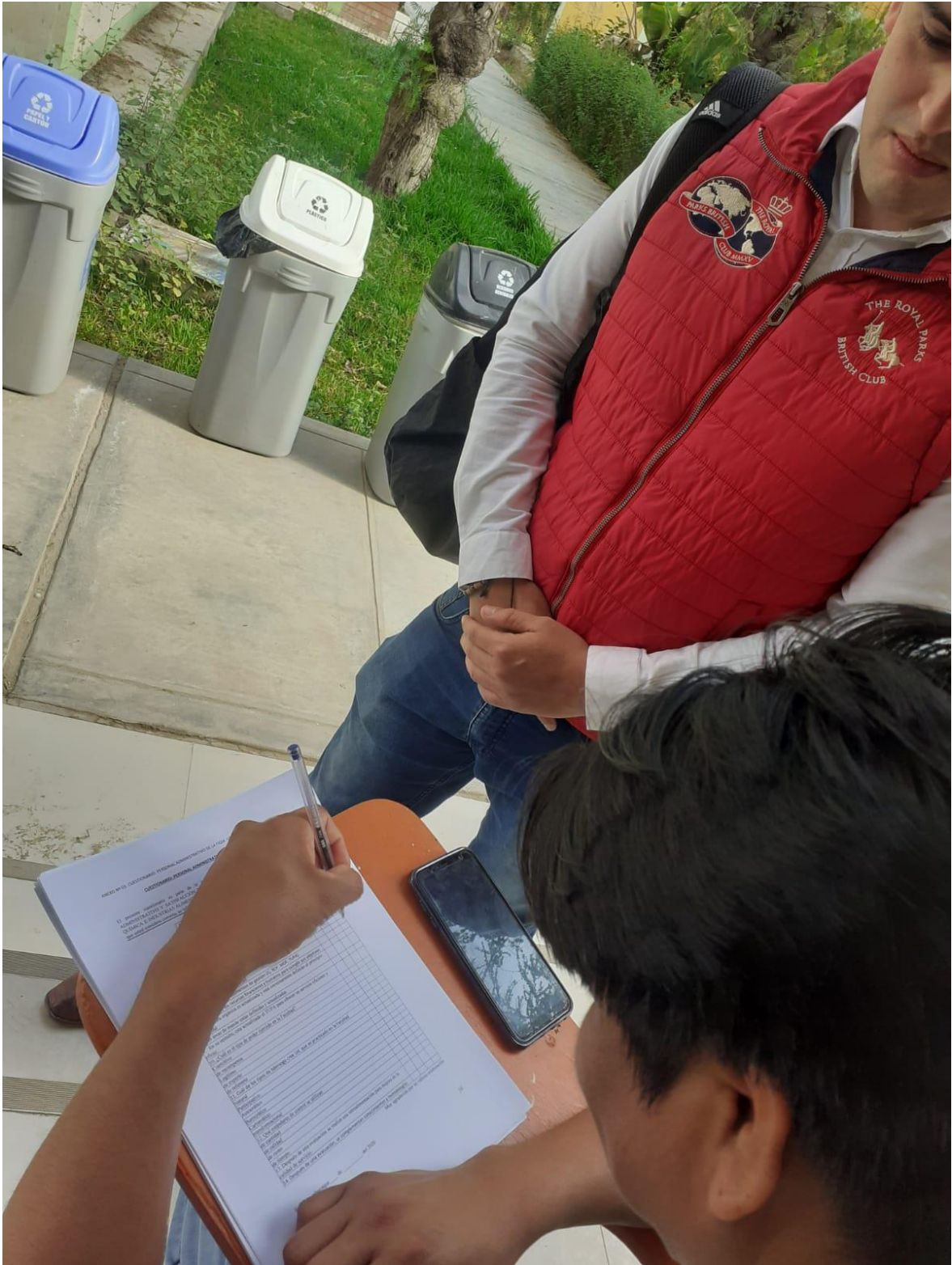




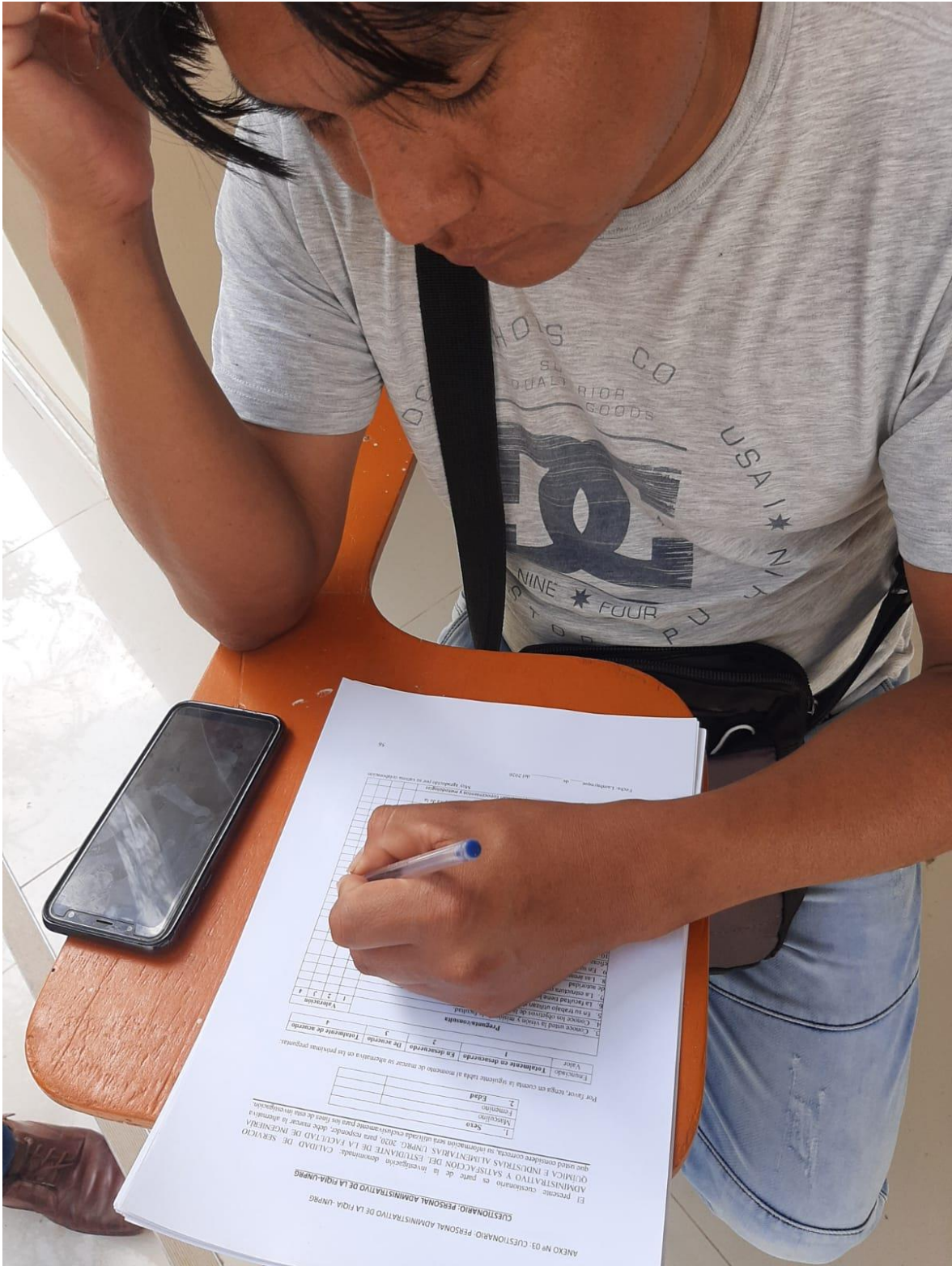
































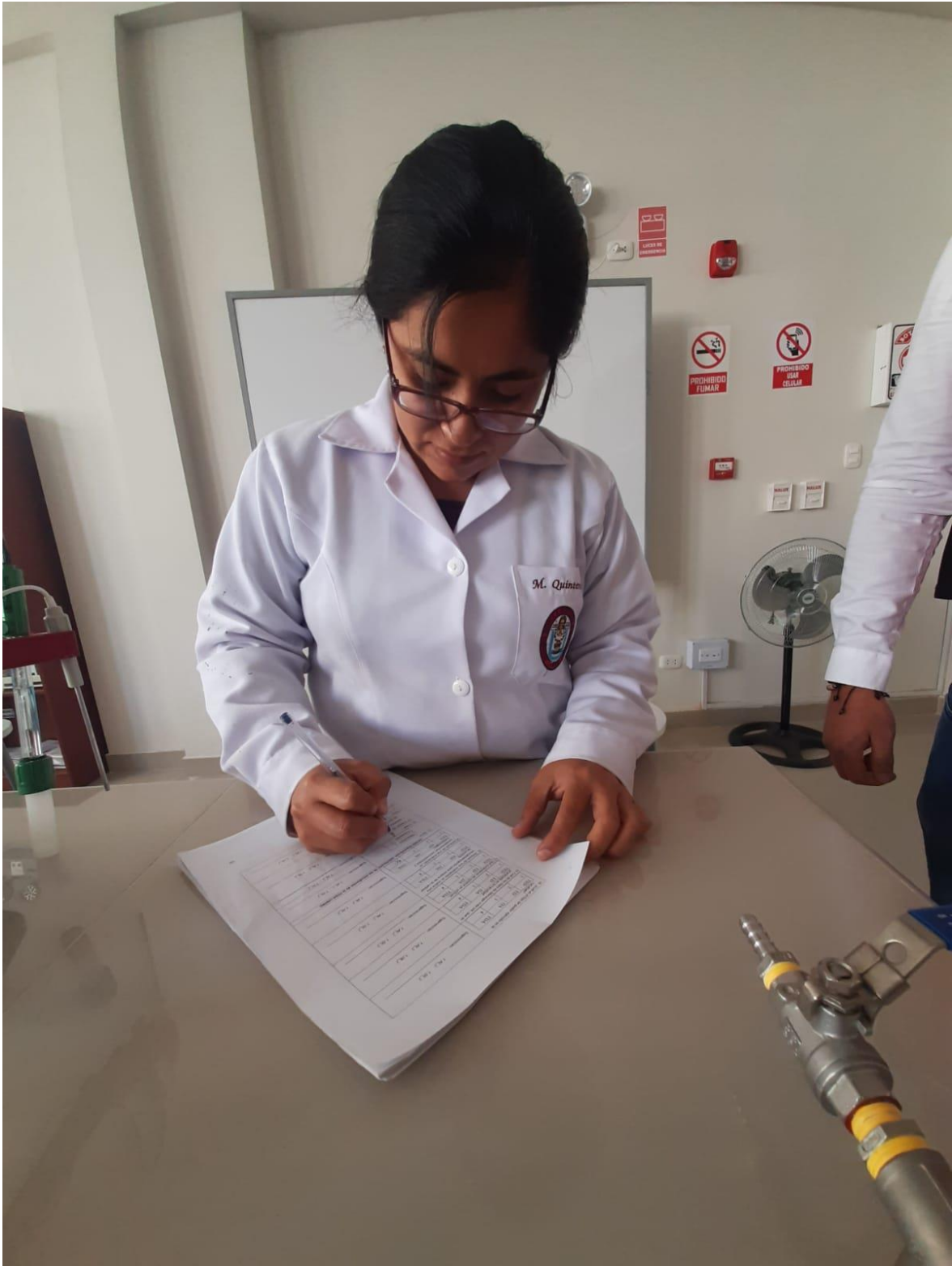










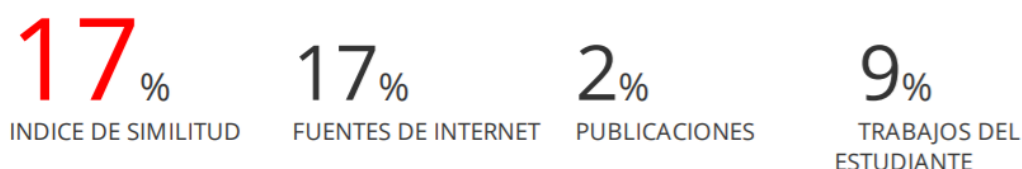




## **ANEXO N° 08: REPORTE TURNITIN**

### CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. UNPRG. 2020

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.clubensayos.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>



## ANEXO N° 09: ACTA DE ORIGINALIDAD



### **ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0764-FACEM-USS-2020**, presentado por el Bachiller **EVER ARTEMIO VÁSQUEZ GAMONAL**, con su tesis Titulada **CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS- UNPRG, 2020**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **17%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 17 de enero de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.