

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TESIS**

**Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de los  
Laboratorios de la Facultad de Ingeniería  
Industrial, Sistemas e informática de la  
Universidad Nacional José Faustino Sánchez  
Carrión – 2019**

**PRESENTADO POR:**


**Renato Alonso Samanamud Tafur**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**ASESOR:**

**Víctor Fredy Espezúa Serrano**

**HUACHO - 2019**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL SERVICIO DE LOS  
LABORATORIOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN – 2019.**

## ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO

.....  
Ing. Manuel Antonio León Julca

**PRESIDENTE**

REG. CIP N° 27463

.....  
Ing. Alfredo Edgar López Jiménez

**SECRETARIO**

REG. CIP N° 60431

.....  
Ing. Máximo Darío Palomino Tizado

**VOCAL**

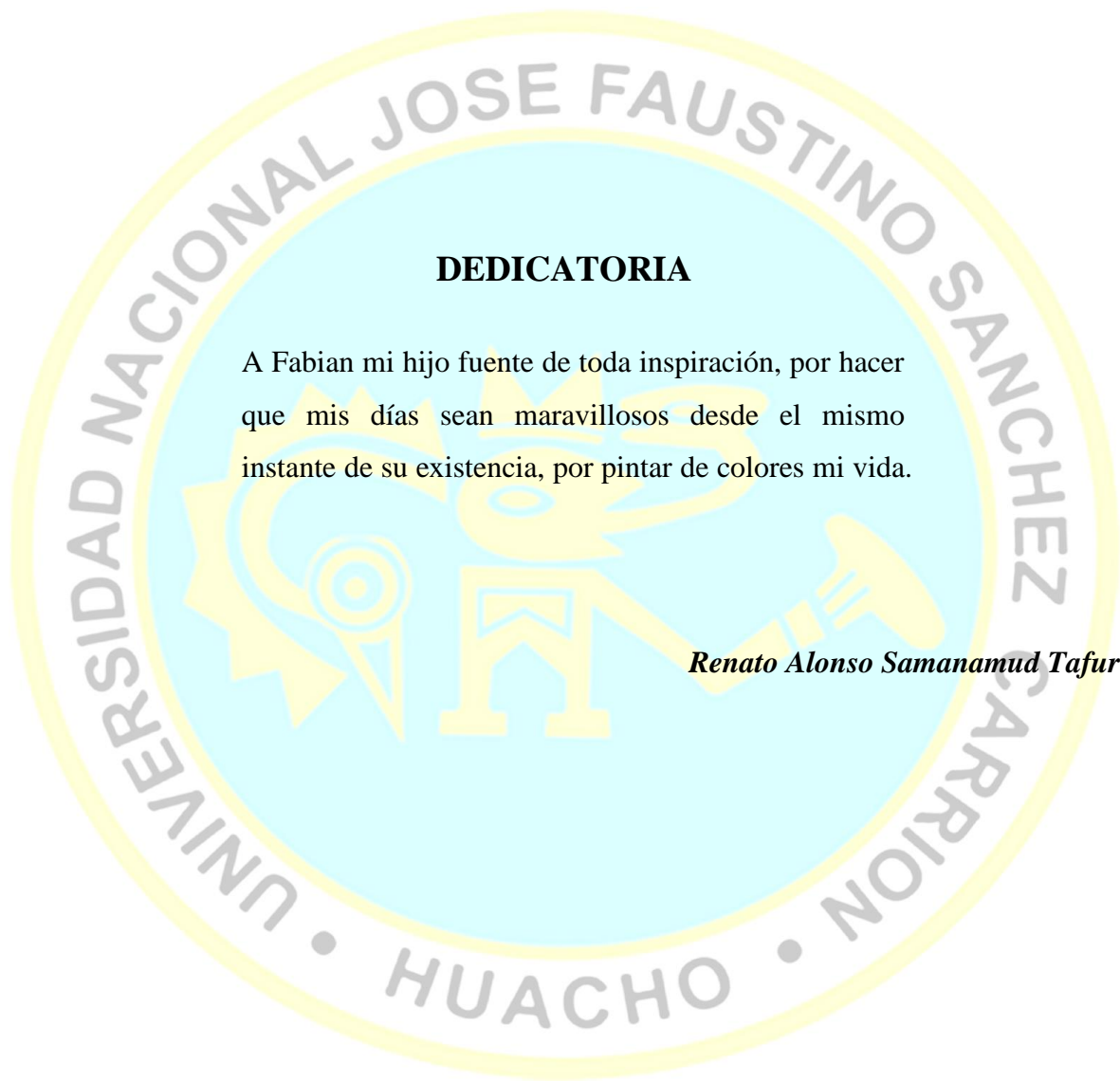
REG. CIP N° 26572

**ASESOR**

.....  
Ing. Víctor Fredy Espezúa Serrano

**ASESOR DE TESIS**

REG. CIP N° 27076



## **DEDICATORIA**

A Fabian mi hijo fuente de toda inspiración, por hacer que mis días sean maravillosos desde el mismo instante de su existencia, por pintar de colores mi vida.

*Renato Alonso Samanamud Tafur*

The image features a large, semi-transparent watermark of the University of José Faustino Sánchez Carrion in Huachao. The watermark is circular, with a yellow outer ring containing the text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION" at the top and "HUACHO" at the bottom. Inside the ring is a light blue circle containing a yellow emblem with a gear, a book, and a sun. The text "AGRADECIMIENTO" is centered over the watermark.

## AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a todos los docentes de la Escuela de Ingeniería, que con sus enseñanzas contribuyeron a mi formación profesional y desarrollo personal, logrando formar un profesional con altos valores morales y éticos.

A Jorge mi amigo, mi padre, por creer siempre en mí y apoyarme en cada uno de mis proyectos.

*Renato Alonso Samanamud Tafur*

# ÍNDICE

<b>ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN Y ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.5.1. Delimitación del contenido</b>	<b>5</b>
<b>1.5.2. Delimitación espacial:</b>	<b>5</b>
<b>1.5.3. Delimitación temporal:</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.6.1. Por la disponibilidad de la tecnología</b>	<b>5</b>
<b>1.6.2. Por la disponibilidad financiera</b>	<b>5</b>
<b>1.6.3. Por la disponibilidad operativa</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1. Calidad de servicio</b>	<b>10</b>

2.2.2. Eficiencia en el servicio	11
2.2.3. Pertinencia cultural en el servicio	12
2.2.4. Satisfacción del usuario	12
2.2.5. Gestión de calidad	12
2.2.6. Los 7 principios de Gestión de la calidad	14
2.3 Definición de términos básicos	15
2.4 Hipótesis de investigación	16
2.4.1 Hipótesis general	16
2.4.2 Hipótesis específicas	16
2.5 Operacionalización de las variables	16
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>18</b>
3.1 Diseño metodológico	18
3.2 Población y muestra	18
3.2.1 Población	18
3.2.2 Muestra	19
3.3 Técnicas de recolección de datos	20
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	21
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>23</b>
4.1 Análisis de resultados	23
4.2 Contrastación de hipótesis	36
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>41</b>
5.1 Discusión de resultados	41
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>44</b>
6.1 Conclusiones	44
6.2 Recomendaciones	45
<b>REFERENCIAS</b>	<b>47</b>
7.1 Fuentes documentales	47
7.2 Fuentes bibliográficas	49
<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Administración de recursos en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	23
Tabla 2 Planificación de acciones en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	25
Tabla 3 Toma de decisiones en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	26
Tabla 4 Resolución de conflictos en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	27
Tabla 5 Eficiencia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	28
Tabla 6 Relevancia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	29
Tabla 7 Pertinencia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	30
Tabla 8 Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio en los Laboratorios de la FIISI, 2019.....	31
Tabla 9 Administración de recursos y satisfacción en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	32
Tabla 10 Planificación de acciones y satisfacción en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	33
Tabla 11 Toma de decisiones y satisfacción de servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	34
Tabla 12 Resolución de conflictos y satisfacción en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	35
Tabla 13 Medidas simétricas del sistema de gestión de calidad y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	36
Tabla 14 Medidas simétricas en la administración de los recursos y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	37
Tabla 15 Medidas simétricas en la planificación de las acciones en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	38
Tabla 16 Medidas simétricas en la toma de decisiones en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	39
Tabla 17 Medidas simétricas en la resolución de conflictos en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	40



## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Administración de recursos en los laboratorios de la FIISI,2019 .....	24
Ilustración 2: Planificación de acciones en los laboratorios de la FIISI,2019.....	25
Ilustración 3: Toma de decisiones en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	26
Ilustración 4: Resolución de conflictos en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	27
Ilustración 5: Eficiencia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.....	28
Ilustración 6: Relevancia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	29
Ilustración 7: Pertinencia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	30
Ilustración 8: Medidas simétricas del sistema de gestión de calidad y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	36
Ilustración 9: Medidas simétricas en la administración de los recursos y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	37
Ilustración 10: Medidas simétricas en la planificación de las acciones en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	38
Ilustración 11: Medidas simétricas en la toma de decisiones en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	39
Ilustración 12: Medidas simétricas en la resolución de conflictos en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 .....	40

---

Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de los Laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2019.

System of management of quality and service in the laboratories of the Faculty of Industrial Engineering, systems, and computer science of the University national José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Renato Alonso Samanamud Tafur<sup>1</sup>

---

## RESUMEN Y ABSTRACT

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Sistema de gestión de calidad y el Servicio en los Laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, sistemas e informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019” **el objetivo**, Analizar el Sistema de Gestión de Calidad y su relación con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática, 2019. **La hipótesis**, el sistema de Gestión de Calidad se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistema e Informática, 2019. El **tipo de investigación** es correlacional de enfoque cualitativo con una muestra de 302 estudiantes de la FIISI, para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario, para el análisis y procesamiento de datos el SPSS versión 22 de prueba. Y llegó a la **conclusión** general que el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con el Servicio de los Laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistema e Informática, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0,939$  con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre el Sistema de Calidad y el Servicio en los Laboratorios de la FIISI, 2019. De acuerdo a la percepción de los estudiantes la Gestión de Calidad es mala y por ende el Servicio de Calidad ya que se ha demostrado que son variables directamente proporcionales.

**Palabras claves:** Gestión, calidad, servicio y eficiencia.

### ABSTRACT

The present research work entitled "system of management of quality and service in the laboratories of the Faculty of Industrial Engineering, systems, and computer science of the University national José Faustino Sánchez Carrión, 2019" **the objective**, to analyze the Quality management system and its relationship with the service of laboratories of the Faculty of Industrial Engineering, systems and computer science, 2019. **The hypothesis**, the quality management system is related to the service of laboratories of the Faculty of Industrial Engineering, system and computing, 2019. The **type of investigation** is correlational study of qualitative approach with a sample of 302 students of the FIISI, for the collection of data was used as instrument a questionnaire for the analysis and processing of data the SPSS version 22 test. And I came to the general **conclusion** that the quality management system is related to the laboratories of the Faculty of Engineering Industrial service He was obtained a correlation coefficient of  $r = 0,939$  with  $p = 0.000(p<.05)$  with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore it can statistically demonstrate that there is a positive correlation moderate between the system of quality and service in the FIISI laboratories, 2019. According to the perception of the students quality management is poor and therefore quality service because it has been demonstrated that they are directly proportional variables.

**Keywords:** Management, quality, service and efficiency

---

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho – Perú

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática <sup>1</sup>Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó en los laboratorios de la FIISI de la UNJFSC ubicado en la ciudad de Huacho perteneciente a la región Lima provincias. Esta investigación se encuentra estructurado en seis capítulos que se detallan a continuación.

El CAPITULO I, en el cual tenemos El “problema de investigación” de acuerdo con sus respectivos componentes: Planteamiento del Problema, Formulación del Problema, justificación, limitaciones, antecedentes y los objetivos.

El CAPITULO II, se menciona las Bases Teóricas donde se describe cada variable de la investigación

El CAPITULO III, trata sobre El marco metodológico con sus respectivos componentes, hipótesis, tipo de estudio, diseño de estudio, población y muestra, método de investigación, técnica e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de datos.

El CAPÍTULO IV, tenemos en cuenta los resultados y procesamiento de datos.

CAPÍTULO V, discusión de la investigación

CAPÍTULO VI, cuenta con las conclusiones y sugerencias

Las referencias bibliográficas por fuentes primarias como son las enciclopedias, textos, revistas, etc., secundarias como tesis monográficas, artículos científicos, fuentes terciarias como fuentes electrónicas.

Los anexos consideramos la matriz de consistencia, matriz de datos, instrumento de recolección de datos.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Las universidades públicas han sido objeto de estudios desde hace varios decenios, lo que ha permitido detectar características de organizaciones tradicionales con modelos burocráticos, estructuras académicas y administrativas rígidas que afectan significativamente la calidad en la prestación del servicio, tanto a usuarios internos como a la comunidad en general Alvarado et al.(2010). Por ello, resulta interesante hacer hincapié en este tipo de instituciones en el ámbito administrativo, pues existen una serie de situaciones de baja calidad de los servicios, que se traducen en falta de responsabilidad ante los usuarios (docentes, estudiantes, proveedores, otros), poco entendimiento para resolver problemas y rigidez en los procedimientos administrativos. Esto conlleva a una falta de integración entre las distintas dependencias o coordinaciones administrativas, y afecta el nivel de responsabilidad y espíritu de servicio, lo que deriva en desconocimiento y desinformación sobre los servicios que prestan y, en muchos casos, dificultad para entender y resolver problemas Alvarado et al. (2010).

Estas situaciones en el quehacer de las universidades públicas han dado origen a que muchos empleados vean deteriorada la calidad de su desempeño laboral, bien sea, por el exceso de trabajo, la repetición de tareas, la falta de insumos materiales y tecnológicos, entre otros aspectos, debido a la misma dinámica, complejidad y crisis de las universidades en sus relaciones con el Estado, el cual además es responsable del financiamiento requerido para el funcionamiento óptimo de estas instituciones, lo que incide de forma directa en el servicio al usuario-ciudadano y en la calidad de vida del funcionario o servidor público universitario Alvarado et al. (2009).

Según Torres (2006) para lograr la excelencia, la empresa debe enmarcarse en un proceso orientado hacia la mejora continua de la calidad, para conseguir la satisfacción de los clientes. Es decir, adoptar y asimilar una nueva conducta empresarial, cuyo protagonista

sea el cliente. La satisfacción del cliente se experimenta cuando un producto o servicio cumple o excede las expectativas del cliente.

Según Reverter (2006), la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituyen el elemento más importante de la gestión de la calidad, además es la base del éxito de una empresa. Es objetivo ineludible de todas las empresas, no como un fin en sí mismo sino como un factor que tiene una relación directa con los resultados de negocio.

Shekarchizadeh (2011) apoyándose en otros autores, aseguran que existe un cuerpo sustancial de evidencia en la literatura de educación superior que sugiere que el SERVQUAL es eficaz para medir la calidad del servicio en el entorno de la educación superior

La acreditación es el reconocimiento público y temporal a la institución educativa, área, carrera o institución profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica institucional y administrativa como señala la ley 28740 la ley de Sistema Nacional de Acreditación y certificación de la Calidad Educativa SINEACE es la institución encargada de este proceso realizándolo con rigurosidad técnica, objetividad y transparencia

A mediados del siglo pasado Edwards Deming revolucionó la producción industrial en Japón gracias a la introducción de muestreos estadísticos para asegurar la calidad de los productos que comercializaban además de crear una nueva filosofía basada en este concepto de calidad, para ello propuso 14 puntos para mejorar la calidad. Estos principios establecidos por Deming han ido evolucionando constantemente hasta convertirse en normas y estándares de certificación para verificar la calidad de los diferentes procesos dentro de las empresas.

Una de las formas de demostrar cumplir con las condiciones básicas de calidad de servicio educativo en las universidades es lograr el estándar de calidad como universidad licenciada entre ellas en Perú hasta el mes de Junio del 2018 la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU) ha otorgado hasta el momento el licenciamiento a 65 Universidades y dos escuelas de Pos grado deves de verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad.

Y se espera que a mediados del 2019 todas las universidades existentes hayan pasado por este procedimiento, según los plazos establecidos en el cronograma de implementación de licenciamiento.

La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión fundada el año 1968 donde se obtuvo la autonomía universitaria tiene como propósito contribuir al desarrollo del país

trabajando desde sus aulas universitarias en la formación de profesionales líderes con responsabilidad social, para lograr ese objetivo es importante los recursos Humanos, económicos y tecnológicos. En la actualidad la universidad pasa por una etapa y proceso de lograr el licenciamiento y acreditación para ellos todas sus facultades incluida la facultad de ingeniería industrial sistemas e informática tiene que cumplir con los estándares de Calidad en sus laboratorios tales como la calidad de atención del personal o jefe de laboratorio, respecto a ello se observa que el personal de laboratorio no es de la especialidad y muchas veces la atención no es la adecuada porque no conocen los equipos y software de las especialidades de ingeniería, no cuentan con los recursos económicos para la mejora, la cantidad de estudiantes que deben ingresar no se cumple por el tema de horas disponibles en el laboratorios y además las normas del laboratorio no están visibles en el laboratorio para que los estudiantes puedan leerlos, los estudiantes se quejan que la atención no es cordial, muchas veces no se encuentran en el laboratorio y el orden de las equipos no es el correcto, se observa que no hay limpieza de los equipos e instrumentos, la cantidad de equipos y instrumentos por estudiante todo esto afecta el proceso de licenciamiento de la universidad. Debido a que el alcance del Área de Laboratorio incluye las actividades de gestión y seguridad de red, de sistemas de información, aplicaciones audiovisuales, radiocomunicaciones, planta externa, cómputo, electrónica y electricidad, redes de voz y datos.

Es por ello que el presente trabajo de investigación pretende medir el Sistema de Gestión de Calidad de las autoridades y la calidad de servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistema e Informática desde la percepción de los estudiantes.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática, 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Cómo la administración de los recursos se relaciona con la calidad de servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática?

- b. ¿Cómo la planificación de acciones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática?
- c. ¿Cómo la toma de decisiones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática?
- d. ¿Cómo la resolución de conflictos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar el Sistema de Gestión de Calidad y su relación con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática, 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Analizar como la administración de los recursos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.
- b. Analizar como la planificación de acciones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.
- c. Analizar como la toma de decisiones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.
- d. Analizar como la resolución de conflictos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

### **1.4 Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación desde el punto de vista social y académico contribuirá a identificar las deficiencias en el servicio del personal lo cual permitirá mejorar esos indicadores en beneficio de los estudiantes quienes logran mejores aprendizajes. Dese el punto de vista ambiental contribuirá a cumplir con los estándares de calidad, sonido, aire y partículas en el laboratorio. También contribuirá en el logro del licenciamiento y acreditación de la facultad y producto ello desde el punto de vista económica contribuirá en el incremento de estudiantes a la facultad.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1. Delimitación del contenido**

- Campo: Sistema de Gestión Calidad y Servicio
- Área: Desarrollo social, económico de los usuarios y ambiental de los laboratorios
- Aspecto: Servicio en los laboratorios
- Tema: Sistema de Gestión Calidad y servicio

### **1.5.2. Delimitación espacial:**

La presente investigación se realizó en los laboratorios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion, ubicado en la jurisdicción de distrito de Huacho Av. Mercedes Indacochea Lozano S/N.

### **1.5.3. Delimitación temporal:**

Esta investigación se desarrolló en el periodo 2019

## **1.6 Viabilidad del estudio**

El presente estudio fue viable porque se realizó en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrion, ubicado en la jurisdicción del distrito de Huacho, además porque el recojo de datos, como la aplicación de los instrumentos fue factible.

### **1.6.1. Por la disponibilidad de la tecnología**

Se dispuso de materiales tecnológicos, como Tablet, laptop, internet, para obtener la información necesaria para nuestra investigación como revistas electrónicas, páginas web y libros virtuales.

### **1.6.2. Por la disponibilidad financiera**

Se contó con un presupuesto proyectado para cada gasto, sea asesor, materiales, viajes, internet e impresiones, USB, estadístico y cd.

### **1.6.3. Por la disponibilidad operativa**

El borrador de tesis se realizó de acuerdo al cronograma de estudio de presentación y sustentación.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Sander (2002) en el informe titulado "Nuevas tendencias en la gestión educativa: democracia y calidad" el autor tuvo como objetivo analizar los esfuerzos de construcción y reconstrucción del conocimiento científico y tecnológico en el campo de la administración escolar y universitaria. Concluye que La construcción y reconstrucción del conocimiento en la educación y la gestión educativa comprometida con la calidad y la equidad implican un gran esfuerzo. Ese esfuerzo asume enormes proporciones en los países de América Latina, que necesitan multiplicar, de modo urgente, sus conocimientos científicos y tecnológicos para que puedan participar activamente y beneficiarse equitativamente de la transformación política y económica sin precedentes en el mundo moderno. Por consiguiente, los educadores latinoamericanos tienen un gran desafío por delante. En ese sentido, el curso que tome la historia de la administración latinoamericana al encaminarse al tercer milenio depende, en parte, de nuestra capacidad para enfrentar este desafío con responsabilidad ciudadana y espíritu público. Por ello, una de las exigencias es superar “los prejuicios académicos y las teorías prefijadas.

Romero (2009) en la tesis titulada "Desempeño laboral y la Calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas del municipio Maracaibo del Estado-Zulia". Tuvo como objetivo determinar la asociación entre el desempeño laboral y la Calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas del

municipio Maracaibo del Estado-Zulia. El tipo de investigación tipo correlacional, descriptiva, aplicada, y de campo, con un diseño no experimental, transaccional - correlacional. Se trabajó con un censo poblacional no probabilística a juicio del investigador, también llamada muestra. Se empleó un cuestionario de alternativas fijas de respuesta, los cuales se sometieron a validación de expertos y la confiabilidad se determinó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, dando como resultado un alto porcentaje de 0.708 en la variable desempeño laboral la cual resulto ser confiable, en cuanto a la calidad prestada a los estudiantes por parte de los coordinadores con una confiabilidad de 0.937 el cual implica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto, se presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando; poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas, Por otra parte la calidad del servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

Campos (2013), El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer los procesos administrativos que se dan dentro de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo y como estos inciden en la atención al usuario. Se concluye que la Biblioteca Pedro Moncayo debe mejorar en la calidad de sus servicios y que lo virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real. La propuesta contiene una orientación actual que requiere la acción humana en las unidades administrativas municipales y que los recursos de su comunidad se reviertan en su propia educación y cultura y fortalezcan la biblioteca y esta sea considerada en su máxima expresión como centro del desarrollo cultural e inversión. La utilidad de esta propuesta es para corregir errores, fortalecer las políticas de la organización, facilitar la capacitación, mejorar los servicios y atención al usuario.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

Ibarra (2012) en la tesis titulada "Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011" Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092-Puente Piedra. El tipo de investigación tipo correlacional, descriptiva, aplicada, y de campo, con un diseño no experimental, transaccional - correlacional con una población de 65 docentes concluye que ha demostrado que el Planeamiento Estratégico se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la institución educativa kumamoto I n° 3092-Puente Piedra, esta decisión se sustenta en el valor  $2 X = 5.45 < 2 X t = 9.49$  y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se acepta la hipótesis de investigación. , es decir, el planeamiento estratégico, se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092-Puente Piedra.

Gonzales (2015) en la tesis titulada "Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015" El objetivo de la investigación es: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015.El tipo de investigación es descriptiva correlacional, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 196 clientes que frecuentaron y/o consumieron algún producto de STARBUCKS COFFEE de Santa Anita. El tipo de muestra es no probabilística de participantes voluntarios, dado que los clientes no serán seleccionados al azar por los investigadores. Se concluye que se halló una correlación altamente significativa entre la variable predictora "Calidad de servicio" y la variable criterio: "Satisfacción del cliente", para los consumidores de Starbucks en Santa Anita. La cual se obtuvo con la prueba de correlación de Spearman (Rho de Spearman es 0,670 y el valor de  $p = 0,000 < 0,05$ ). Por lo cual, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

Fabián (2015) el presente trabajo de investigación titulada " La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014" El objetivo de la Investigación fue

determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de Lima, 2014. La investigación busca conocer cómo se percibe la gestión administrativa que haga más eficiente una organización y teniendo como punto de partida el servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014. Por ello, se procedió a conocer las percepciones de los usuarios sobre la planeación, dirección control, coordinación y control; y el lado de la calidad de servicio, se procedió analizar los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. La investigación fue de tipo básica con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 108 usuarios de las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de Lima, 2014. Para el presente estudio, se utilizó la definición de Fayol, donde entiende por gestión administrativa “todos los procesos técnicos que apoyarán la elaboración y puesta en marcha del proyecto privado o público, se vincula con las tareas que se requieren realizar para suministrar, con oportunidad, los recursos humanos, materiales y financieros, disponibles para alcanzar los objetivos de una institución, así como las múltiples demandas cotidianas, los conflictos y la negociación, con el objeto de conciliar los intereses individuales con los institucionales”. (p.21) Por otro lado, se entiende por la calidad de servicio la orientación adecuada de los recursos materiales y humanos de una institución o empresa para lograr la satisfacción y bienestar en los clientes y usuarios” (Parasuraman, Zeithaml y Berry en Vega y Villavicencio 2010, p. 55). Los resultados del estudio señalan que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En consecuencia, existe una correlación positiva y moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio y sus dimensiones.

## **2.2 Bases teóricas**

Según ABC (2019) la gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos

autores añadieron una función más, que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal.

Según Koontz (2012) una perspectiva global, los principios son verdades fundamentales (o lo que se considera verdad en un determinado momento) que explican las relaciones entre dos o más grupos de variables. Es decir, indican qué sucede cuando una variable se relaciona con otra, pero no indica qué debe hacerse cuando esto ocurra. Es decir, los principios sirven para dar un pronóstico de lo que puede pasar, pero no indican la solución específica a la situación. Como los principios administrativos se refieren principalmente a las personas (a diferencia de los principios físicos, como el principio de la gravedad), no existe un número limitado de principios, porque los seres humanos estamos en constante cambio. Además, estos pueden ir cambiando a medida que cambian la forma de trabajar de las personas y pueden incluirse otros y eliminarse algunos

### **2.2.1. Calidad de servicio**

De acuerdo a Reeves (1994) determina cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistentes en la actualidad una de ellas es la calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores la cual lo define como

“el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores”

El diccionario de la real academia española define servicio como “la acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como un conjunto de criados y sirvientes”.

Para Fisher (1994) “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”

Para Colunga (1995) “Es el trabajo realizado para otras personas”

También el presente concepto maneja (Fisher, 1994)“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas”

Para Kotler (1997) “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”

### **2.2.2. Eficiencia en el servicio**

Para Murray (2000) en el documento titulado “Un marco de la OMS para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud” consideran que la eficiencia está estrechamente relacionada con el desempeño de un sistema de salud, que este desempeño debe evaluarse sobre la base de objetivos (en inglés goal performance) y que debe tomarse como eficiencia el grado en que un sistema alcanza los objetivos propuestos, con los recursos disponibles”.

En el caso de (J, 1998) propone que la eficiencia del servicio es “debe considerarse la eficiencia como el máximo resultado posible de productividad que puede ser alcanzado a partir de un volumen de recursos determinado”.

Jiménez (2004), Calidad y eficiencia son dos conceptos estrechamente relacionados, al punto que algunos consideran la eficiencia como parte de la calidad.<sup>11,14</sup> Es obvio que un servicio cualquiera puede brindarse dentro de límites aceptables de calidad con más o menos eficiencia pero también es posible que una búsqueda desmedida de eficiencia vaya en perjuicio de la calidad. Si bien en el ámbito de la salud el servicio central es el bien humano más preciado y parecería injusto y hasta indeseable “cambiar” calidad por eficiencia, la natural escasez de recursos debe conducirnos a una posición más realista. Una posición que refleje la necesidad de alcanzar la mayor calidad en la prestación de servicios con el mínimo de recursos, o, quizás mejor, una posición que favorezca el uso más eficiente de los recursos disponibles dentro de límites aceptables de calidad. Por lo tanto, la búsqueda de la calidad, debe ser siempre más bien la búsqueda del mejor balance entre calidad y eficiencia.

### **2.2.3. Pertinencia cultural en el servicio**

Ministerio de Cultura (2015) los servicios públicos con pertinencia cultural son aquellos que incorporan el enfoque intercultural en su gestión y prestación; es decir, se ofrecen tomando en cuenta las características culturales particulares de los grupos de población de las localidades en donde se interviene y se brinda atención.

La pertinencia cultural implica la adopción de todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socioeconómicas, Lingüísticas y Culturales del ámbito de atención al servicio y la valoración e incorporación de la cosmovisión y concepciones de desarrollo y bienestar de los diversos grupos de población que habitan en la localidad, incluyendo tanto las poblaciones asentadas originalmente como las poblaciones que han migrado de otras zonas Ministerio de Cultura (2015)

### **2.2.4. Satisfacción del usuario**

Algunos autores tales como Garcia (1997), sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas. Al contrario, también puede afirmarse que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es opcional y no obligatorio, como es el caso de la biblioteca

Para Rey (2000) “La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema”

### **2.2.5. Gestión de calidad**

“Los sistemas de gestión de calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática” Ortiz (2016).

“Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para su propósito” Ortiz (2016).

“Existen varios Sistemas de Gestión de Calidad que, dependiendo del giro de la organización, es el que se va emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO international organization for standardization (organización internacional para la estandarización)” Ortiz (2016)

Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA International federation of the national Standardizing associations

(Ortiz) 2016“ISA, se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente en 1947, fue reorganizado bajo el nombre de ISO, ampliando su acción hacia otros sectores empresariales”.

ISO se encuentra integrado por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 50 países, teniendo como misión”:

- Promover el desarrollo de la estandarización
- Facilitar el intercambio internacional de productos y servicios
- Desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicos, tecnológicos y económicos a través de la estandarización

La familia de normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

ISO 9000: 2005 describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.

ISO 9001: 2008 valora la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente

ISO 9004: 2009 considera la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de la calidad y por lo tanto el potencial de mejora de desempeño de la organización (mejora continua)

ISO 9011: 2002 proporciona una metodología para realiza auditorias tanto a sistemas de gestión de ambiental como a sistemas de gestión de la calidad.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Existen algunos otros estándares como:

“ISO 1400: 2004 define los requerimientos de un sistema de gestión ambiental” Ortiz (2016)

“OHSAS 14001. 2017 es el estándar aplicable en las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional, por sus siglas occupational health and safety management systems (sistemas de salud ocupacional y administración de la seguridad)” Ortiz (2016)



ISO/IEC 27001:2005 estándares que se aplican a los requisitos en cuestiones de seguridad “informática y técnicas de seguridad. Implementa requerimientos para el control de: riesgos, ataques, vulnerabilidades e impactos en los sistemas” Ortiz (2016).

Ortiz (2016)“AS 9100(C): 2009 sistema de gestión de calidad adoptado específicamente para la industria aeroespacial para satisfacer los requerimientos de calidad de la DOD, NASA y FAA”.

El proceso que se lleva a cabo para la elaboración de las normas por los organismos internacionales son los siguientes”:

- Se elabora el comité Draft 1(CD1): es el primer borrador del documento que emite el comité
- Se crea el final Draft international standard (FDIS): es el documento en su última etapa de revisión antes de emitir la versión oficial.
- Se publica la norma internacional
- Se crea el Amendment 1(AM1): se refiere a la primera enmienda o modificación al documento después de haber emitido la versión Internacional oficial.

“Los sistemas de gestión de la calidad fueron creados por organismos que trabajan en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones” Ortiz (2016).

#### 2.2.6. Los 7 principios de Gestión de la calidad

“Debemos tener en cuenta siempre que un sistema de gestión de la calidad funcione como debe y de manera óptima” Ortiz ((2016)

“Es muy importante como auditor de ISO 9001 uno cuidar que estos 7 principios se cumplan y hacer que constantemente se encuentren sistemas y herramientas que nos ayuden a mejorar el funcionamiento de estos mismos para hacer más eficientes nutro procesos Ortiz” ( 2016).

1. Enfoque al cliente: debemos siempre comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarnos por exceder sus expectativas.
2. Liderazgo: debemos crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente con el logro de objetivos de la organización. Los líderes de la organización tienen que aplicar las tres bases del liderazgo.  
Primera base: dirigir

Segunda base: delegar

Tercera base: desarrollar / dirigir

3. Compromiso y competencia de las personas: el total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usados para el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en los procesos: un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso.
5. Mejora: la mejora continua del desempeño de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
6. Toma de decisiones informadas: las decisiones eficaces se basan en hechos y datos para tomar dichas decisiones
7. Gestión de las relaciones: una relación de beneficio mutuo aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### 2.3 Definición de términos básicos

**Administración de recursos.** Está vinculada al rendimiento y funcionamiento de la organización es un medio de cualquier clase que contribuye a lograr aquello que se pretende

**Planificación de acciones.** Es elaborar o establecer el plan conforme al que se ha de desarrollar algo, especialmente una actividad.

**Toma de decisiones.** es el proceso de evaluar y elegir, por medio del razonamiento y la voluntad, una determinada opción en medio de un universo de posibilidades.

**Resolución de conflictos.** Un conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución no violenta aun conflicto, problema o mal entendido que existe.

**Eficiencia en el servicio.** Productividad favorable

**Relevancia en el servicio.** Lo relevante adquiere su significado solo en comparación con otras cosas que formen parte de una hipotética lista de prioridades

### **Pertinencia en el servicio.**

**Satisfacción.** Es la oportunidad, adecuación y convivencia de una cosa. Es algo que viene a propósito, que es relevante, apropiado o congruente con aquello que se espera.

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

El sistema de Gestión de Calidad se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistema e Informática, 2019.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a. La administración de los recursos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.
- b. La planificación de las acciones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.
- c. La toma de decisiones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.
- d. La resolución de conflictos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

## **2.5 Operacionalización de las variables**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEMS</b>	<b>NIVEL – RANGO</b>
<b>Variable 1</b> Sistema de Gestión de Calidad	1.1. Administración de recursos	1.1.1. Fuerzas internas	1,2,3,4	Índices: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca
		1.1.2. Distribución del trabajo	5,6,7,8	
	1.2. Planificación de acciones	1.2.1. Revisión de metas institucionales	9,10,11,12	
		1.2.2. Representación del futuro deseado	13,14,15,16	
1.3. Toma de	1.3.1. Liderazgo	17,18,19,20		

	decisiones	1.3.2. Nivel de burocracia	21,22,23,24	Nunca
	1.4. Resolución de conflictos	1.4.1. Sistema de negociación	25,26,27,28	
		1.4.2. Aplicación de la normatividad	29,30,31,32	
<b>Variable 2</b> Servicio	2.1. Eficiencia en el servicio	2.1.1. Prontitud del tramite	1,2,3,4	Índices: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		2.1.2. Comunicación oportuna	5,6,7,8	
	2.2. Relevancia en el servicio	2.2.1. Concordancia con el tiempo	9,10,11,12	
		2.2.2. Importancia del resultado	13,14,15,16	
	2.3. Pertinencia en el servicio	2.3.1. Respuesta a las expectativas	17,18,19,20	
		2.3.2. Utilidad de los resultados	21,22,23,24	
2.4. Satisfacción	2.4.1. Valoración de los resultados	25,26,27,28		
	2.4.2. Noción de la misión	29,30,31,32		



## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

La presente investigación según la naturaleza de los objetos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar la investigación será correlacional no experimental. Según el tiempo en que se efectuarán a investigación será sincrónico y según la naturaleza de la información que se recoge para refrendar el problema de investigación será un estudio cuantitativo con datos de una encuesta social a estudiante

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población estará constituida por todos los estudiantes de la facultad Ingeniería Industrial, Sistemas e informática de primer a decimo ciclos correspondientes al ciclo 2019 I.

ESCUELA	CICLO	PLAN	TOTAL DE MATRICULADOS
INGENIERIA DE SISTEMAS	01	05	39
	02	05	43
	03	05	27
	04	05	50
	05	05	45
	06	04	1
	06	05	41
	07	04	3
	07	05	33
	08	04	2
	08	05	21
	09	04	34
10	04	35	

ESCUELA	CICLO	PLAN	TOTAL DE MATRICULADOS
INGENIERIA ELECTRÓNICA	01	02	37
	02	02	43
	03	02	29
	04	02	32
	05	02	51
	06	02	35
	07	02	26
	08	02	27
	09	01	9
	10	01	45
INGENIERIA INDUSTRIAL	01	09	37
	02	09	36
	03	09	33
	04	09	44
	05	09	30
	06	08	1
	06	09	53
	07	08	4
	07	09	30
	08	08	1
INGENIERIA INFORMÁTICA	01	05	33
	02	05	54
	03	05	30
	04	04	1
	04	05	51
	05	05	36
	06	05	32
	07	05	16
	08	04	2
	08	05	18
09	04	22	
10	04	26	
<b>Total de estudiantes matriculados</b>			<b>1401</b>

Registros académicos de la FIISI

### 3.2.2 Muestra

Para (López, 2004), la muestra es el subconjunto o parte del universo o población en que se llevara a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como formulas, lógica y otros, la muestra es una parte representativa de la población.

La muestra se realizó mediante el procedimiento de muestreo probabilístico y será determinado mediante la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + z^2 p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 1401}{0.05^2(1401 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 301.6591337$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

z: nivel de confianza (1.96)

p: es la variabilidad positiva (50%)

q: es la variabilidad negativa (50%)

N: es el tamaño de la población

e : es la precisión o error (5%)

### **Fracción de afijación**

$$f = \frac{301.6591337}{1401}$$

$$f = 0.2153170119$$

El tamaño muestral quedo establecido en 302 estudiantes de la Facultad de ingeniería Industrial, Sistemas, Informática y Electrónica.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

En el presente trabajo de investigación se realizó con el uso de la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación se utilizó el instrumento cuestionario. Según (Hernández Sampieri, 2010), la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos en grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume la técnica por que la muestra es de 302 estudiantes de la Facultad de ingeniería Industrial, Sistemas, Informática y Electrónica.

De acuerdo a la técnica expuesta se empleó dos instrumentos denominados cuestionario que se formulara en función a la Operacionalización de las variables.

El instrumento de medición de las variables Sistema de gestión de calidad y servicio fue aplicado a los estudiantes que fueron seleccionados aleatoriamente para medir el nivel de percepción de los encuestados.

**Instrumentos:**

**1. Instrumento de medición de la variable Sistema de Gestión**

Se aplicó mediante la técnica de encuesta, su objetivo fue medir la percepción de la gestión administrativa que se desarrolla en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, respecto a las dimensiones Administración de recursos, Planificación de acciones, Toma de decisiones y Resolución de conflictos. El instrumento constó de dos partes, en la primera parte se dio las indicaciones correspondientes, en la segunda parte se presentó 32 ítems con las escalas correspondientes que alcanzan puntuaciones desde 1 a 5 como se presenta

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

Estas escalas establecidas permiten establecer los niveles de gestión administrativa que se realiza en la universidad nacional de José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2019, para ello se estableció los siguientes niveles:

Nivel bueno, nivel regular, nivel malo

**2. instrumento de medición de la variable calidad de servicio**

Se aplicará mediante la técnica de encuesta, su objetivo será medir la calidad de servicio en el laboratorio que se desarrolla en la universidad nacional de José Faustino Sánchez Carrión, respecto a las dimensiones Eficiencia en el servicio, Relevancia en el servicio, Pertinencia en el servicio, Satisfacción. El instrumento contará de dos partes en la primera parte de dará las indicaciones correspondientes, en la segunda parte se presenta 28 ítems con las escalas correspondientes que alcanzan puntuaciones desde 1 a 5 como se presenta

Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	2	3	4	5

Para la aplicación de la encuesta se aplicará un máximo de 60 minutos y se validará el instrumento mediante diferentes pruebas estadísticas

**3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22.0 de prueba con el cual se trabajó el análisis de cada objetivo de investigación.



### a. Descriptiva

Permitió recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se empleará las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 22.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios para contrastar la hipótesis se utilizo el estadístico de ro de Spearman

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

### b. Inferencial

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La Hipótesis Central
- La Hipótesis específicas

Se hallará el **Coefficiente de correlación de Spearman**,  $\rho$  (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

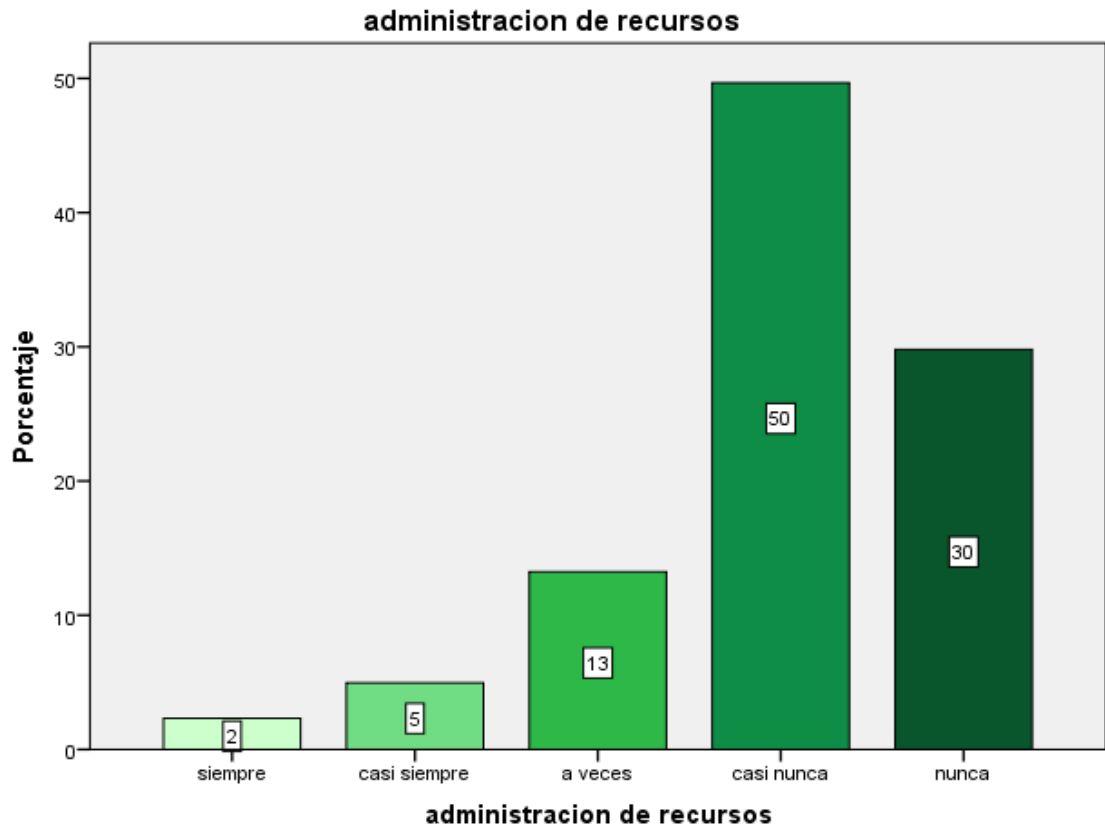
## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

Tabla 1  
*Administración de recursos en los laboratorios de la FIISI, 2019*

administración de recursos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	7	2,3	2,3	2,3
casi siempre	15	5,0	5,0	7,3
a veces	40	13,2	13,2	20,5
Válidos casi nunca	150	49,7	49,7	70,2
nunca	90	29,8	29,8	100,0
Total	302	100,0	100,0	

De una muestra de 302 estudiantes encuestados en la FIISI de la UNJFSC, respecto a la Administración de Recursos que priorizan para los Laboratorios de la FIISI, el 49,7% tienen la percepción que casi nunca se destinan recursos para los laboratorios de la FIISI y un 29,8% tiene la percepción que nunca se destinan recursos para el laboratorio de FIISI.



*Ilustración 1: Administración de recursos en los laboratorios de la FIISI,2019*

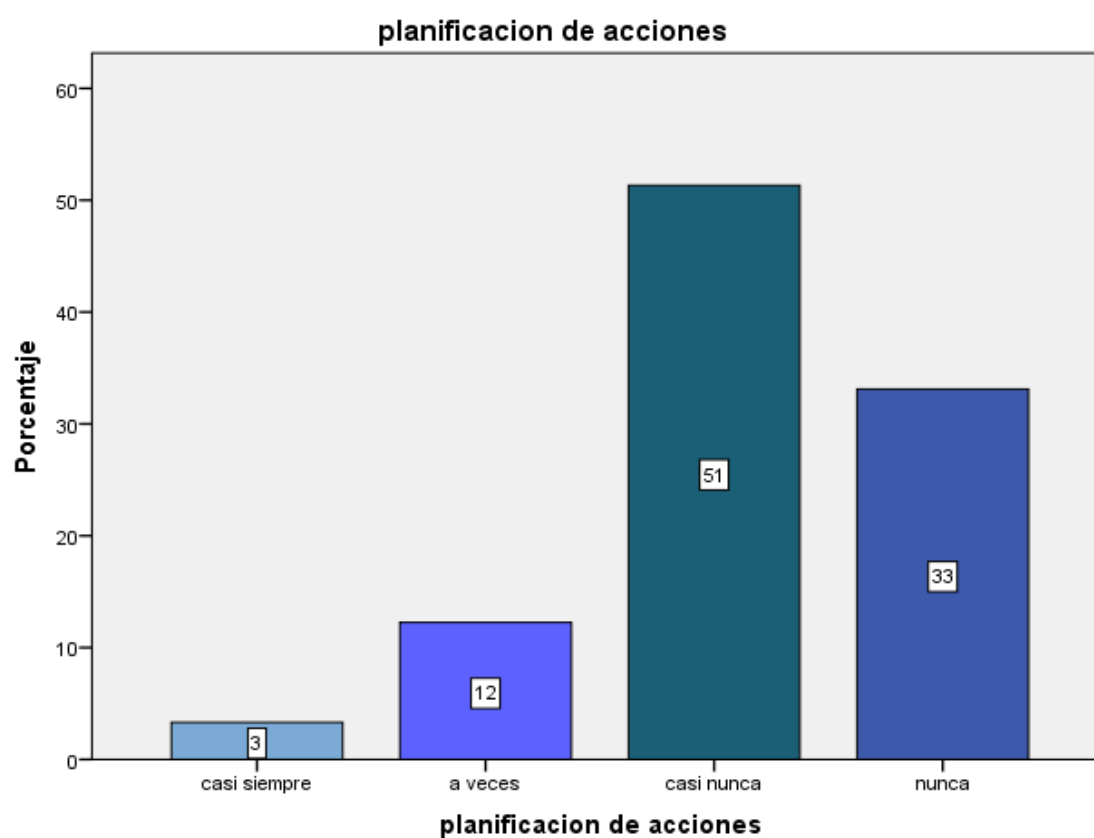


Tabla 2

*Planificación de acciones en los laboratorios de la FIISI, 2019*

<b>planificación de acciones</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	casi siempre	10	3,3	3,3
	a veces	37	12,3	15,6
Válidos	casi nunca	155	51,3	66,9
	nunca	100	33,1	100,0
	Total	302	100,0	100,0

De una muestra de 302 estudiantes encuestados en la FIISI de la UNJFSC, respecto a la planificación de acciones que priorizan para los Laboratorios de la FIISI, el 51,3% tienen la percepción que casi nunca se planifican acciones para los laboratorios de la FIISI y un 33,1% tiene la percepción que nunca se planifican acciones para el laboratorio de FIISI.



*Ilustración 2: Planificación de acciones en los laboratorios de la FIISI, 2019*

Tabla 3  
*Toma de decisiones en los laboratorios de la FIISI, 2019*

toma de decisiones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	siempre	6	2,0	2,0
	casi siempre	6	2,0	4,0
	a veces	18	6,0	6,0
	casi nunca	62	20,5	20,5
	nunca	210	69,5	69,5
	Total	302	100,0	100,0

De una muestra de 302 estudiantes encuestados en la FIISI de la UNJFSC, respecto a la toma de decisiones que priorizan para los Laboratorios de la FIISI, el 20,5% tienen la percepción que casi nunca se toman decisiones acertadas para los laboratorios de la FIISI y un 69,5% tiene la percepción que nunca se toman decisiones acertadas para el laboratorio de FIISI.

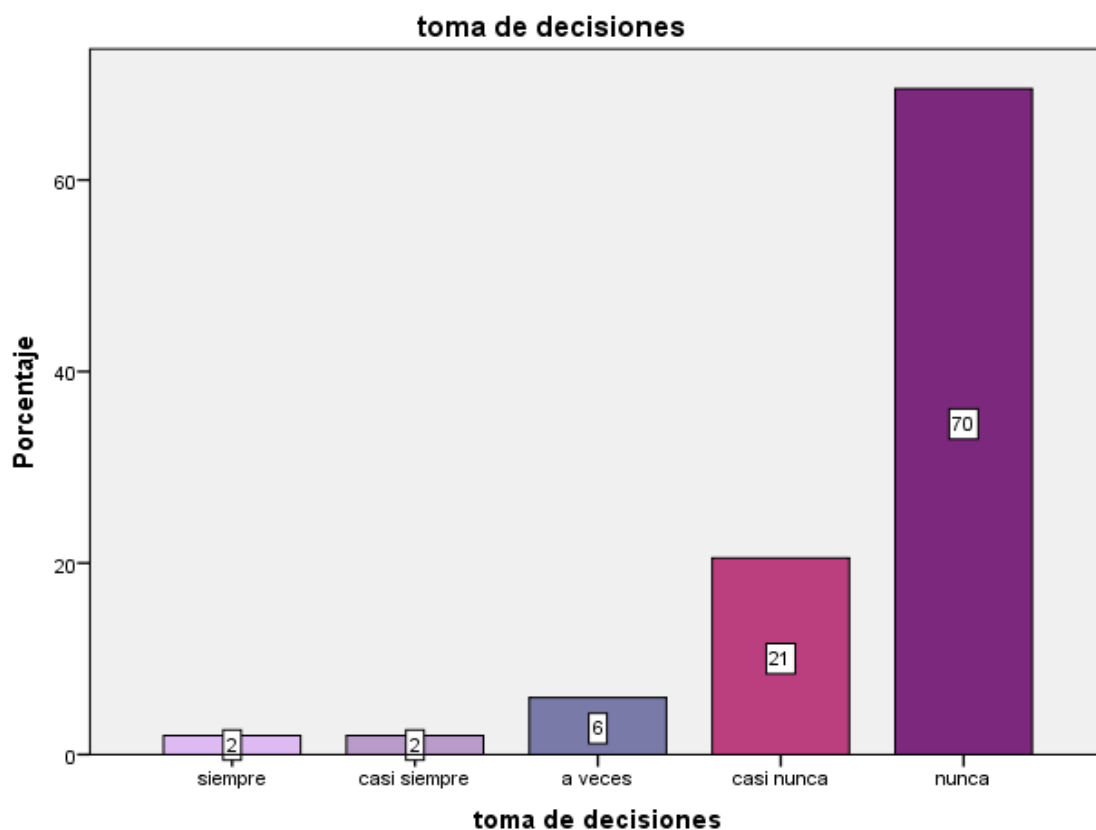


Ilustración 3: *Toma de decisiones en los laboratorios de la FIISI, 2019*

Tabla 4

Resolución de conflictos en los laboratorios de la FIISI, 2019

resolución de conflictos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	siempre	25	8,3	8,3
	casi siempre	55	18,2	26,5
	a veces	25	8,3	34,8
	casi nunca	114	37,7	72,5
	nunca	83	27,5	100,0
	Total	302	100,0	100,0

De una muestra de 302 estudiantes encuestados en la FIISI de la UNJFSC, respecto a la resolución de conflictos que priorizan para los Laboratorios de la FIISI, el 37,7% tienen la percepción que casi nunca se resuelven los conflictos para los laboratorios de la FIISI y un 27,5% tiene la percepción que nunca se resuelven los conflictos para el laboratorio de FIISI.

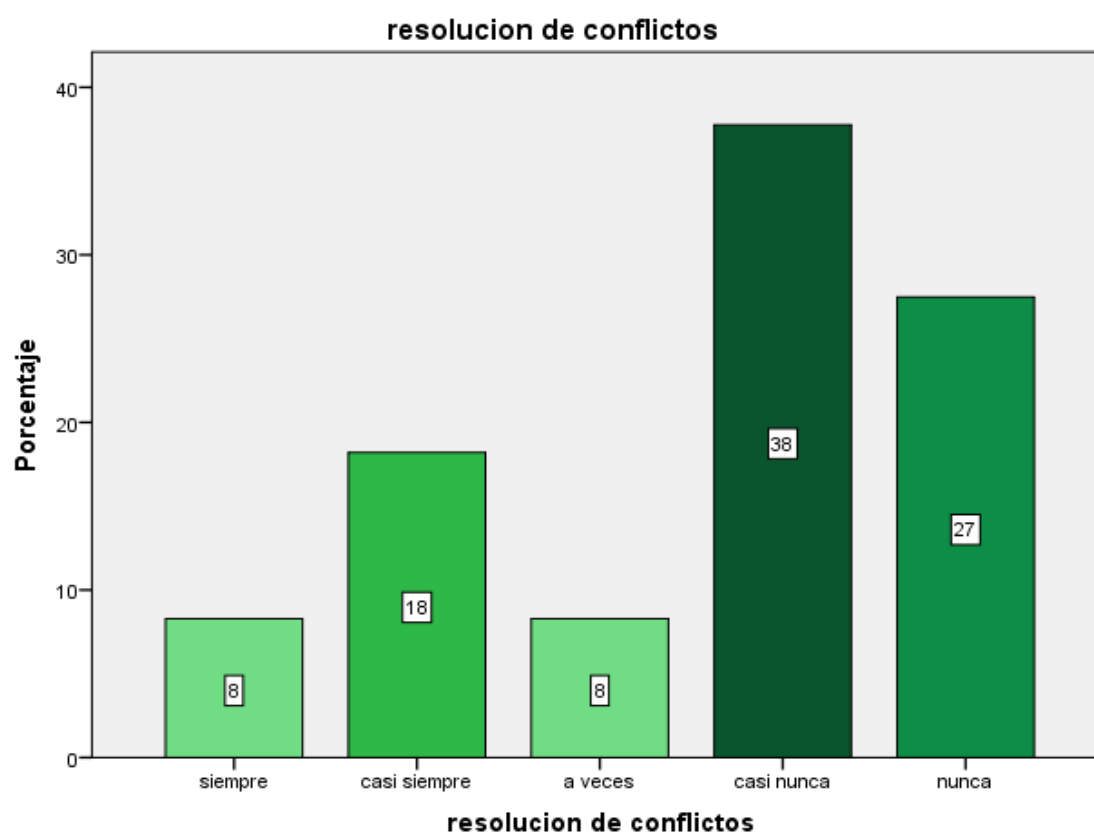


Ilustración 4: Resolución de conflictos en los laboratorios de la FIISI, 2019

Tabla 5  
 Eficiencia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

eficiencia en el servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	siempre	19	6,3	6,3
	casi siempre	30	9,9	16,2
	a veces	193	63,9	63,9
	casi nunca	40	13,2	93,4
	nunca	20	6,6	100,0
	Total	302	100,0	100,0

De una muestra de 302 estudiantes encuestados en la FIISI de la UNJFSC, respecto a la eficiencia en el servicio que priorizan para los Laboratorios de la FIISI, el 63,9% tienen la percepción que a veces es eficiente el servicio para los laboratorios de la FIISI y un 13,2% tiene la percepción que casi nunca es eficiente el servicio para el laboratorio de FIISI.

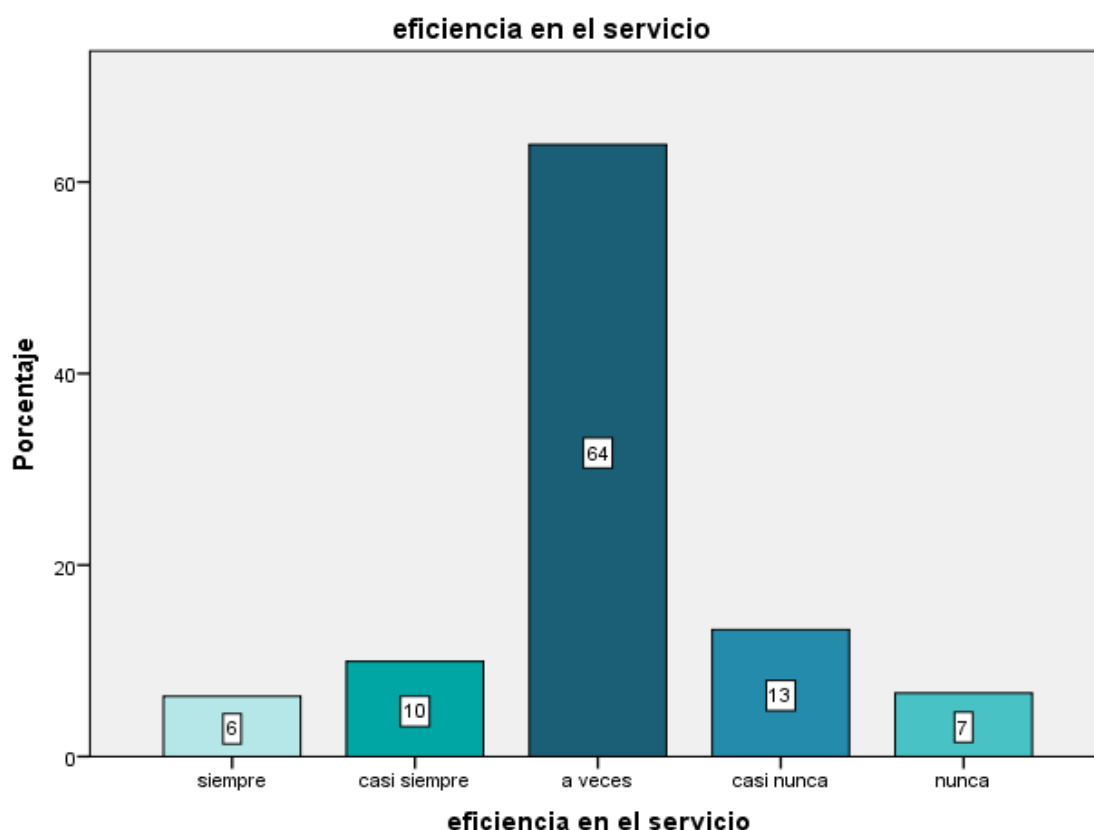


Ilustración 5: Eficiencia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

Tabla 6  
Relevancia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

relevancia en el servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	siempre	12	4,0	4,0
	casi siempre	50	16,6	20,5
	a veces	90	29,8	29,8
	casi nunca	70	23,2	73,5
	nunca	80	26,5	100,0
	Total	302	100,0	100,0

De una muestra de 302 estudiantes encuestados en la FIISI de la UNJFSC, respecto a la relevancia en el servicio que priorizan para los Laboratorios de la FIISI, el 29,8% tienen la percepción que a veces hay relevancia en el servicio para los laboratorios de la FIISI y un 26,5% tiene la percepción que nunca hay relevancia en el servicio para el laboratorio de FIISI.

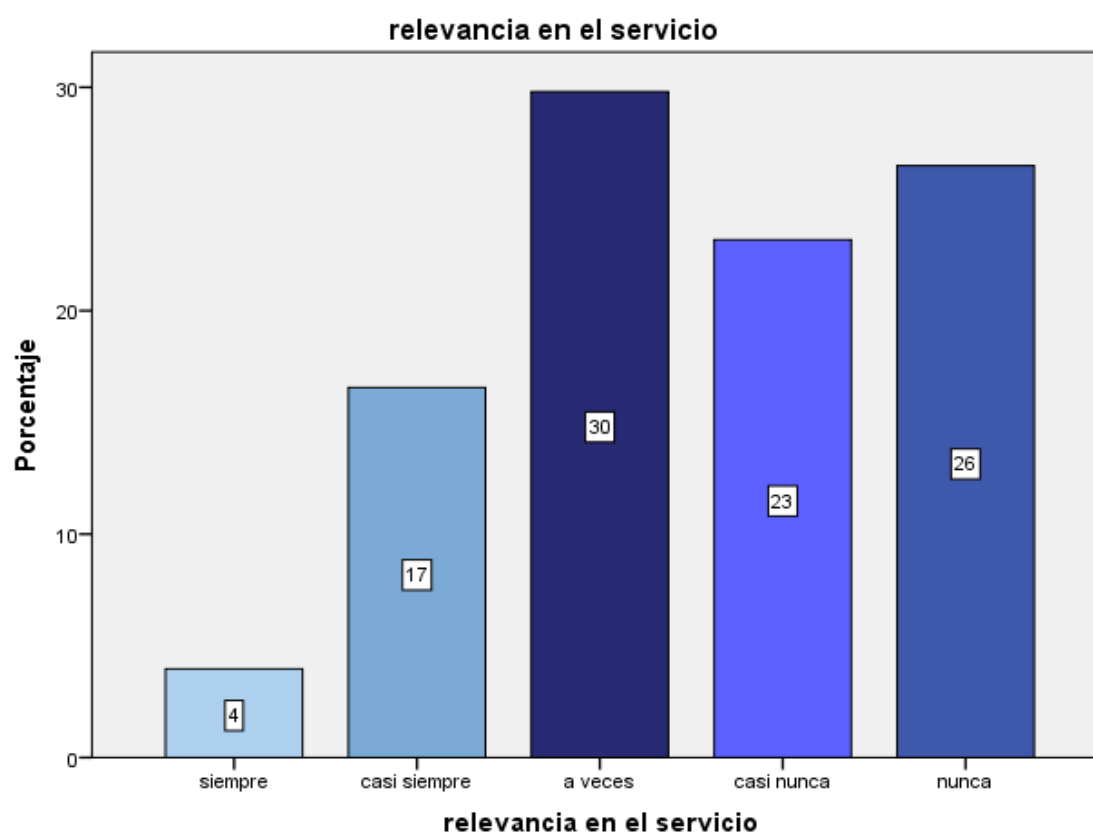


Ilustración 6: Relevancia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

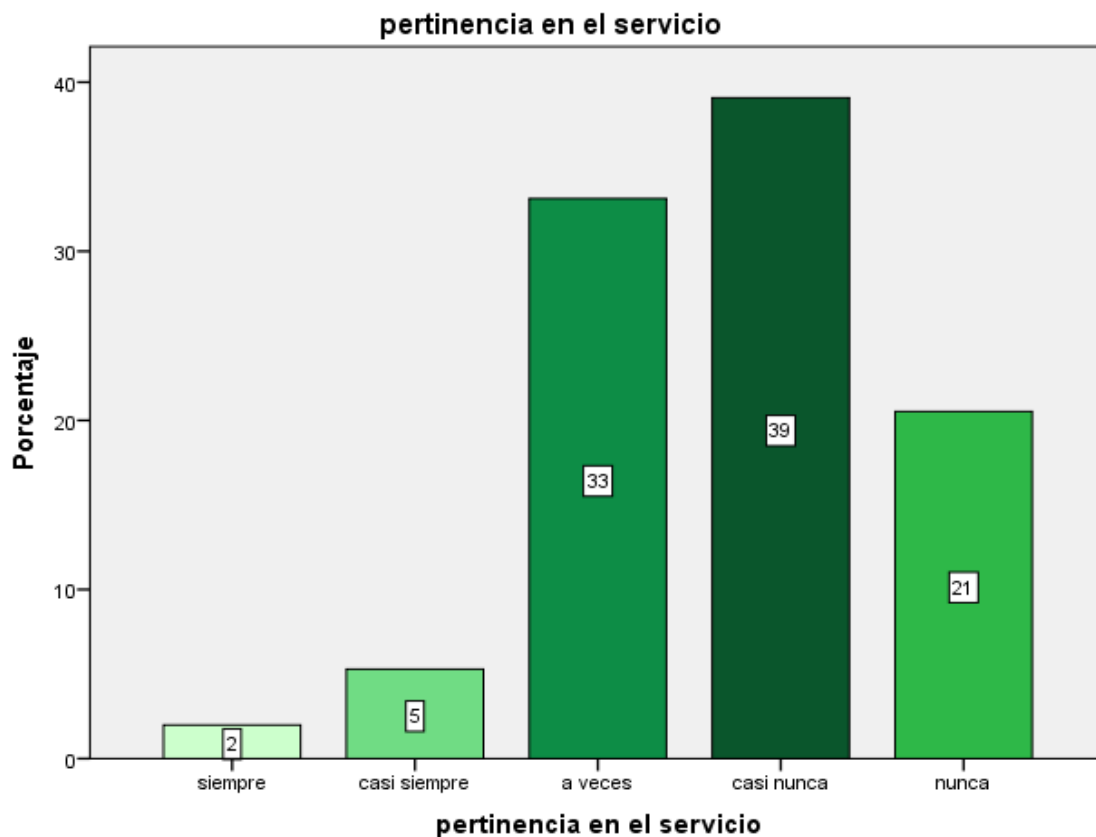


Tabla 7

*Pertinencia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019*

<b>pertinencia en el servicio</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	6	2,0	2,0	2,0
casi siempre	16	5,3	5,3	7,3
a veces	100	33,1	33,1	40,4
casi nunca	118	39,1	39,1	79,5
nunca	62	20,5	20,5	100,0
Total	302	100,0	100,0	

De una muestra de 302 estudiantes encuestados en la FIISI de la UNJFSC, respecto a la pertinencia en el servicio que priorizan para los Laboratorios de la FIISI, el 39,1% tienen la percepción que casi nunca hay pertinencia en el servicio para los laboratorios de la FIISI y un 33,1% tiene la percepción que a veces hay pertinencia en el servicio para el laboratorio de FIISI.



*Ilustración 7: Pertinencia en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019*

## Objetivo general

Sistema de Gestión de Calidad y el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática, 2019.

Tabla 8

*Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio en los Laboratorios de la FIISI, 2019*

		calidad de servicio					Total
		siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca	
sistema de gestión de calidad	siempre	12	0	0	0	0	12
		4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	casi siempre	10	25	0	0	0	35
		3,3%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	11,6%
	a veces	0	5	40	0	0	45
		0,0%	1,7%	13,2%	0,0%	0,0%	14,9%
casi nunca		0	0	30	90	0	120
		0,0%	0,0%	9,9%	29,8%	0,0%	39,7%
nunca		0	0	0	10	80	90
		0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	26,5%	29,8%
Total		22	30	70	100	80	302
		7,3%	9,9%	23,2%	33,1%	26,5%	100,0%

De la tabla N°8 sobre la Variable Sistema de Gestión de Calidad, el 4% (12) siempre, el 11,6%(35) casi siempre; el 14,9% (45) a veces, el 39,7% (120) casi nunca y el 29,8% (90) nunca el Sistema de Gestión de Calidad es Buena.

Respecto a la Variable Calidad de servicio, el 7,3%(22) siempre, el 9,9%(30) casi siempre, el 23,2% (70) a veces, el 33,1% (100) casi nunca, el 26,5% (80) nunca el Servicio que ofrece es de Calidad.

Primer objetivo específico

Administración de los recursos y el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

Tabla 9  
Administración de recursos y satisfacción en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

		satisfacción en el servicio				Total
		siempre	casi siempre	casi nunca	nunca	
administración de recursos	siempre	7	0	0	0	7
		2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
	casi siempre	15	0	0	0	15
		5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%
	a veces	10	20	10	0	40
	3,3%	6,6%	3,3%	0,0%	13,2%	
	casi nunca	0	0	138	12	150
		0,0%	0,0%	45,7%	4,0%	49,7%
	nunca	0	0	0	90	90
		0,0%	0,0%	0,0%	29,8%	29,8%
Total		32	20	148	102	302
		10,6%	6,6%	49,0%	33,8%	100,0%

De la tabla N°9 sobre administración de recursos, el 2,3% (7) siempre, el 5,0%(15) casi siempre; el 13,2% (40) a veces, el 49,7% (150) casi nunca y el 29,8% (90) nunca el Sistema de Gestión de Calidad es Buena.

Respecto a la variable satisfacción en el servicio, el 10,6%(32) siempre, el 6,6%(20) casi siempre, el 49,9% (148) casi nunca, el 33,8% (102) nunca, el Servicio que ofrece es de Calidad.

Segundo objetivo específico

Planificación de acciones y el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

Tabla 10

Planificación de acciones y satisfacción en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

	satisfacción en el servicio				Total
	siempre	casi siempre	casi nunca	nunca	
	10	0	0	0	10
casi siempre	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	22	15	0	0	37
a veces	7,3%	5,0%	0,0%	0,0%	12,3%
planificación de acciones	0	5	148	2	155
casi nunca	0,0%	1,7%	49,0%	0,7%	51,3%
	0	0	0	100	100
nunca	0,0%	0,0%	0,0%	33,1%	33,1%
Total	32	20	148	102	302
	10,6%	6,6%	49,0%	33,8%	100,0%

De la tabla N°10 sobre planificación de acciones, el 3,3%(10) casi siempre; el 12,3% (37) a veces, el 51,3% (155) casi nunca y el 33,1% (100) nunca el Sistema de Gestión de Calidad es Buena.

Respecto a la variable satisfacción en el servicio, el 10,6%(92) siempre, el 6,6%(20) casi siempre, el 49,9% (148) casi nunca, el 33,8% (102) nunca, el Servicio que ofrece es de Calidad.

Tercer objetivo específico

Toma de decisiones y el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

Tabla 11

Toma de decisiones y satisfacción de servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

		satisfacción en el servicio				Total
		siempre	casi siempre	casi nunca	nunca	
toma de decisiones	siempre	6	0	0	0	6
		2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	casi siempre	6	0	0	0	6
		2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	a veces	18	0	0	0	18
	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,0%	
	casi nunca	2	20	40	0	62
		0,7%	6,6%	13,2%	0,0%	20,5%
	nunca	0	0	108	102	210
		0,0%	0,0%	35,8%	33,8%	69,5%
Total		32	20	148	102	302
		10,6%	6,6%	49,0%	33,8%	100,0%

De la tabla N°11 sobre toma de decisiones, el 2,0% (6) siempre, el 2,0%(6) casi siempre; el 6,0% (18) a veces, el 20,5% (62) casi nunca y el 69,5% (210) nunca el Sistema de Gestión de Calidad es Buena.

Respecto a la variable satisfacción en el servicio, el 10,6%(32) siempre, el 6,6%(20) casi siempre, el 49,9% (148) casi nunca, el 33,8% (102) nunca, el Servicio que ofrece es de Calidad.

Cuarto objetivo específico

Resolución de conflictos y el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

Tabla 12

Resolución de conflictos y satisfacción en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

		satisfacción en el servicio				Total	
		siempre	casi siempre	casi nunca	nunca		
resolución de conflictos	siempre	Recuento	25	0	0	0	25
		% del total	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%
	casi siempre	Recuento	7	20	28	0	55
		% del total	2,3%	6,6%	9,3%	0,0%	18,2%
	a veces	Recuento	0	0	25	0	25
		% del total	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%
	casi nunca	Recuento	0	0	95	19	114
		% del total	0,0%	0,0%	31,5%	6,3%	37,7%
	nunca	Recuento	0	0	0	83	83
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	27,5%	27,5%
Total	Recuento	32	20	148	102	302	
	% del total	10,6%	6,6%	49,0%	33,8%	100,0%	

De la tabla N°12 sobre resolución de conflictos, el 8,3% (25) siempre, el 18,2%(55) casi siempre; el 8,3% (25) a veces, el 37,7% (114) casi nunca y el 27,5% (83) nunca el Sistema de Gestión de Calidad es Buena.

Respecto a la variable satisfacción en el servicio, el 10,6%(32) siempre, el 6,6%(20) casi siempre, el 49,9% (148) casi nunca, el 33,8% (102) nunca, el Servicio que ofrece es de Calidad.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

H(A): El sistema de Gestión de Calidad se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistema e Informática, 2019.

H (0): El sistema de Gestión de Calidad no se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistema e Informática, 2019.

Tabla 13

Medidas simétricas del sistema de gestión de calidad y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

Correlaciones			
		sistema de gestión de calidad	percepción de la calidad de servicio
Rho de Spearman	sistema de gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	302
	percepción de la calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,939**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	302

Como se muestra en la tabla N°13 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,939$  con una  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre el Sistema de Calidad y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.

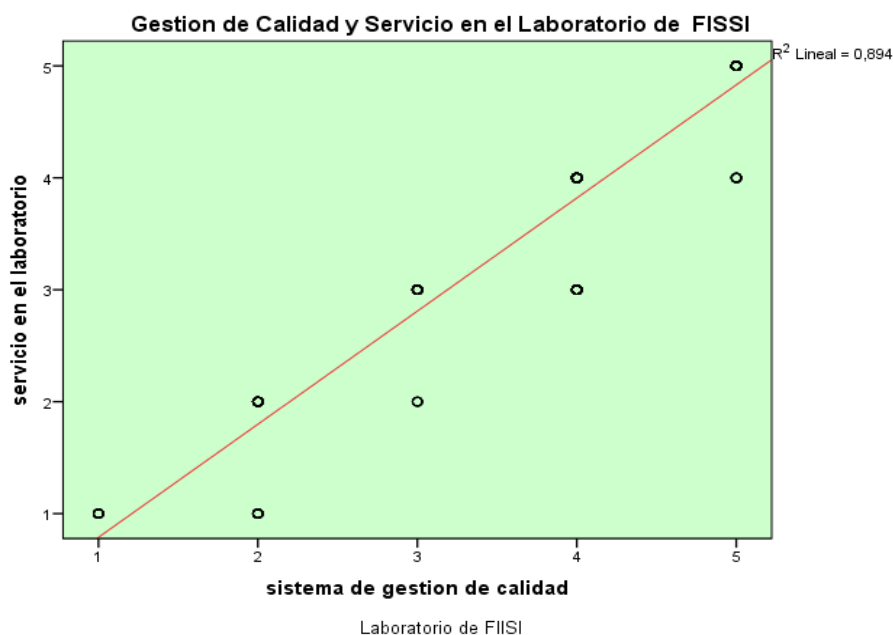


Ilustración 8: Medidas simétricas del sistema de gestión de calidad y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

### Primera Hipótesis Específica

H(A): La administración de los recursos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

H (0): La administración de los recursos no se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

Tabla 14

Medidas simétricas en la administración de los recursos y el servicio en los laboratorios de la FII SI, 2019

		Medidas simétricas			
		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproxi mada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,911	,011	38,281	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,934	,013	45,460	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		302			

Como se muestra en la tabla N°14 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = -0,911$ , con una  $p = 0,000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre la administración de los recursos y el servicio en los laboratorios de la FII SI, 2019

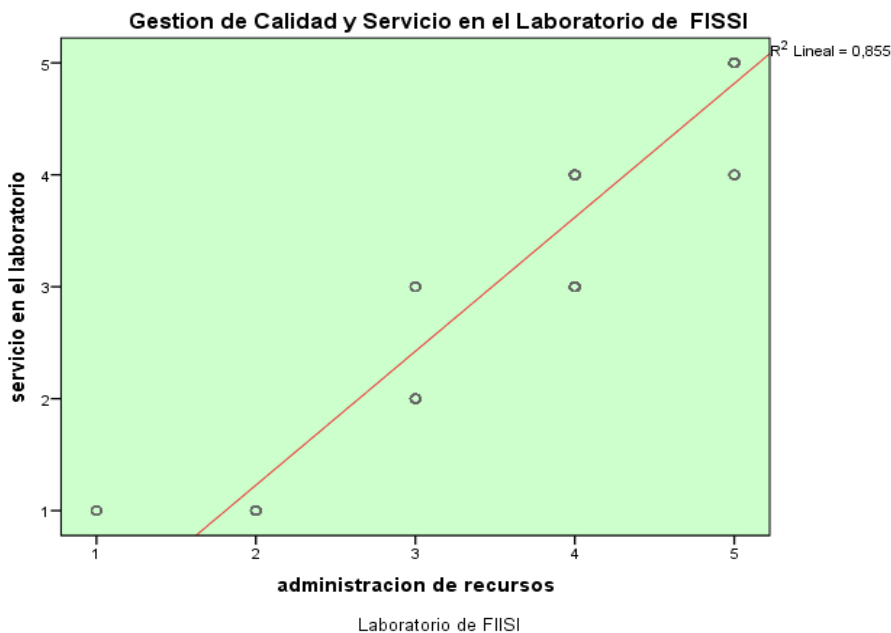


Ilustración 9: Medidas simétricas en la administración de los recursos y el servicio en los laboratorios de la FII SI, 2019



Segunda específica

H(A): La planificación de las acciones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniera Industrial, Sistemas e Informática.

H (0): La planificación de las acciones no se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniera Industrial, Sistemas e Informática.

Tabla 15

Medidas simétricas en la planificación de las acciones en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

		Medidas simétricas			
		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,924	,008	41,911	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,981	,007	87,028	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		302			

Como se muestra en la tabla N°15 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,981$ , con una  $p = 0,000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre la planificación de las acciones y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.

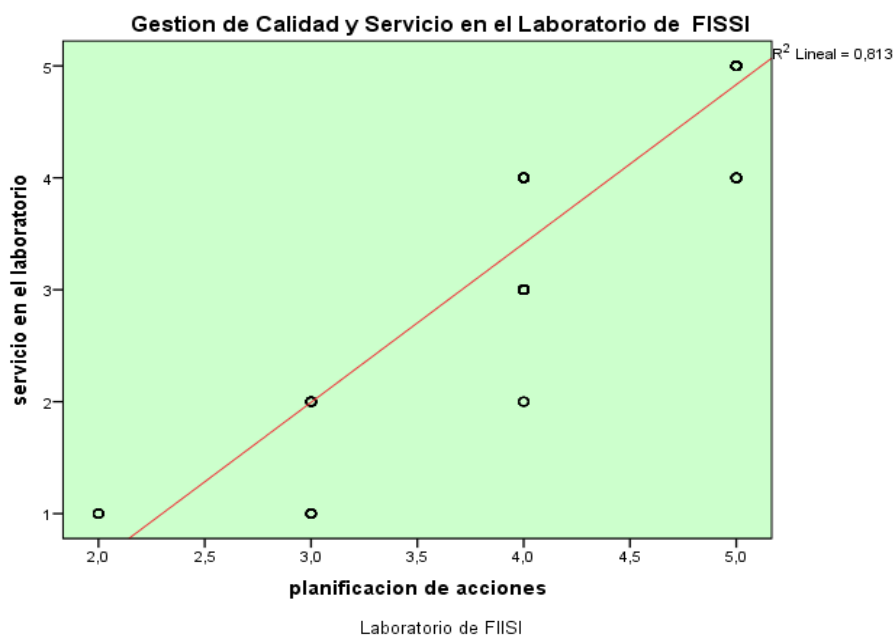


Ilustración 10: Medidas simétricas en la planificación de las acciones en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

Tercera hipótesis específica

H(A): La toma de decisiones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

H (0): La toma de decisiones no se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

Tabla 16

Medidas simétricas en la toma de decisiones en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.

Medidas simétricas					
		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,827	,014	25,459	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,708	,028	17,346	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		302			

Como se muestra en la tabla N°16 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,708$ , con una  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre la toma de decisiones y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.

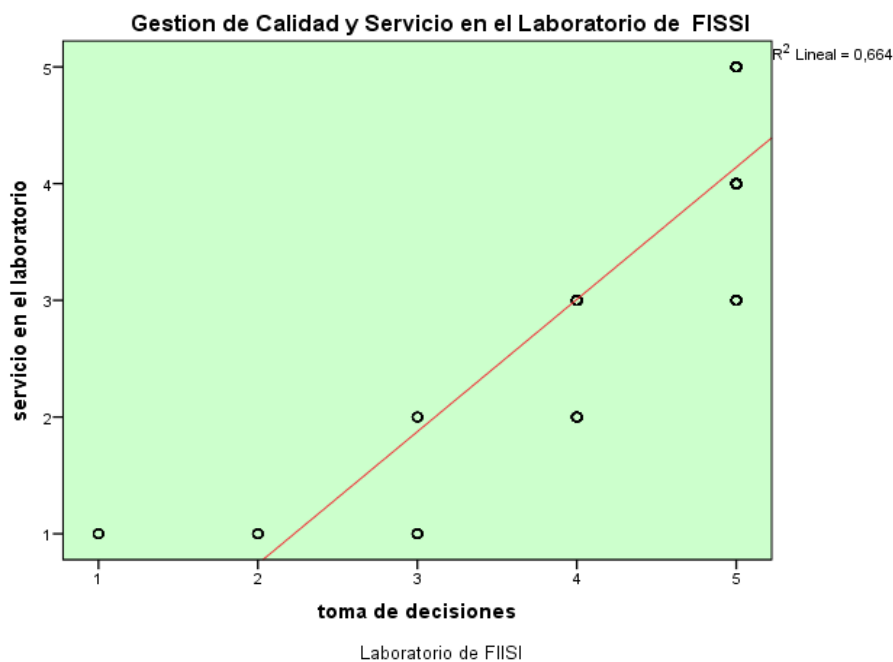


Ilustración 11: Medidas simétricas en la toma de decisiones en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

Cuarta hipótesis específica

H(A): La resolución de conflictos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

H(0): La resolución de conflictos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

Tabla 17

Medidas simétricas en la resolución de conflictos en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

		Medidas simétricas			
		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,861	,018	29,373	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,884	,014	32,745	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		302			

Como se muestra en la tabla N° se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,884$ , con una  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre la resolución de conflictos y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019.

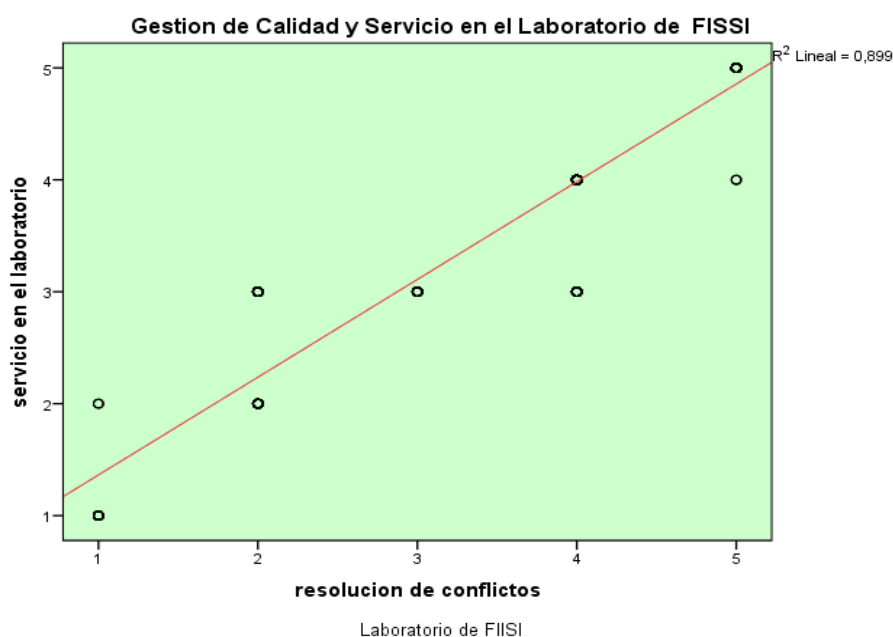


Ilustración 12: Medidas simétricas en la resolución de conflictos en el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Teóricamente el Sistema de Gestión de Calidad tiene como objetivo mejorar la eficiencia de sus procesos para ayudar a aumentar la rentabilidad

En la realidad la variable Sistema de Gestión Administrativa de acuerdo a la percepción de los estudiantes, el 39,7% (120) casi nunca y el 29,8% (90) nunca el Sistema de Gestión de Calidad es Buena en los laboratorios de la FIISI, esto debido a que no se capacita a los empleados, no hay un buen ambiente laboral. los estudiantes de la FIISI no se sienten satisfechos por el sistema de gestión de Calidad que se aplica en los laboratorios debido a que falta implementar con tecnología actual los laboratorios y los directivos y encargados no gestionan los recursos necesarios y tampoco consideran las opiniones pedidos de los estudiantes quienes utilizan los laboratorios de la FIISI.

Teóricamente el servicio de los laboratorios debe garantizar la calidad en todas las actividades y procesos del laboratorio

En la realidad la variable la calidad de Servicio de los Laboratorios de acuerdo a la percepción de los estudiantes el 7,3%(22) siempre, el 9,9%(30) casi siempre, el 23,2% (70) a veces, el 33,1% (100) casi nunca, el 26,5% (80) nunca el Servicio que ofrece es de Calidad en los laboratorios de la FIISI. Muchas veces trata mal a los estudiantes, no se le encuentra en su oficina, los horarios se cruzan en los laboratorios, no están limpios los equipos e instrumentos.

Si comparamos el estudio con Ibarra (2012), quien menciona que el Planeamiento Estratégico se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la institución educativa kumamoto I n° 3092, con un valor  $2 X = 5.45 < 2 X t = 9.49$  , en el presente estudio también se demuestra que existe relación entre existe una correlación positiva moderada entre el Sistema de Calidad y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019 con un coeficiente de correlación de  $r= 0,939$ , esto significa que estas variables son

directamente proporcionales cuanto se cumpla con un sistema de gestión de calidad mejor será la calidad de servicio de los laboratorios.

Para Fabián (2015) Los resultados del estudio señalan que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014. Y en el presente trabajo de investigación. Los resultados del estudio señalan que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014.

Teóricamente la administración de los recursos de laboratorio se definen con una capacidad de tipo y memoria específica, una determinada versión de un sistema operativo y navegador, y otros atributos de hardware y software es una forma de realizar un seguimiento de los recursos y de administrar las reservas y las solicitudes de recursos de laboratorio.

En la realidad la variable administración de los recursos el 49,7% tienen la percepción que casi nunca se destinan recursos para los laboratorios de la FIISI y un 29,8% tiene la percepción que nunca se destinan recursos para el laboratorio de FIISI. De acuerdo a los estudiantes ellos perciben que no existen recursos destinados a compras de equipos de laboratorio, a la capacitación de uso de los equipos de laboratorio al personal encargado y no se equipa el laboratorio con equipos e instrumentos actuales

Teóricamente la planificación de acciones es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos, Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo del medio a aplicarse.

En la realidad la variable planificación de acciones de acuerdo a la percepción de los estudiantes el 51,3% tienen la percepción que casi nunca se planifican acciones para los laboratorios de la FIISI y un 33,1% tiene la percepción que nunca se planifican acciones para el laboratorio de FIISI. No existen documentos donde se haya planificado acciones a tomar en los laboratorios de la FIISI a corto, mediano y largo plazo con el fin de mejorar e implementar los laboratorios.

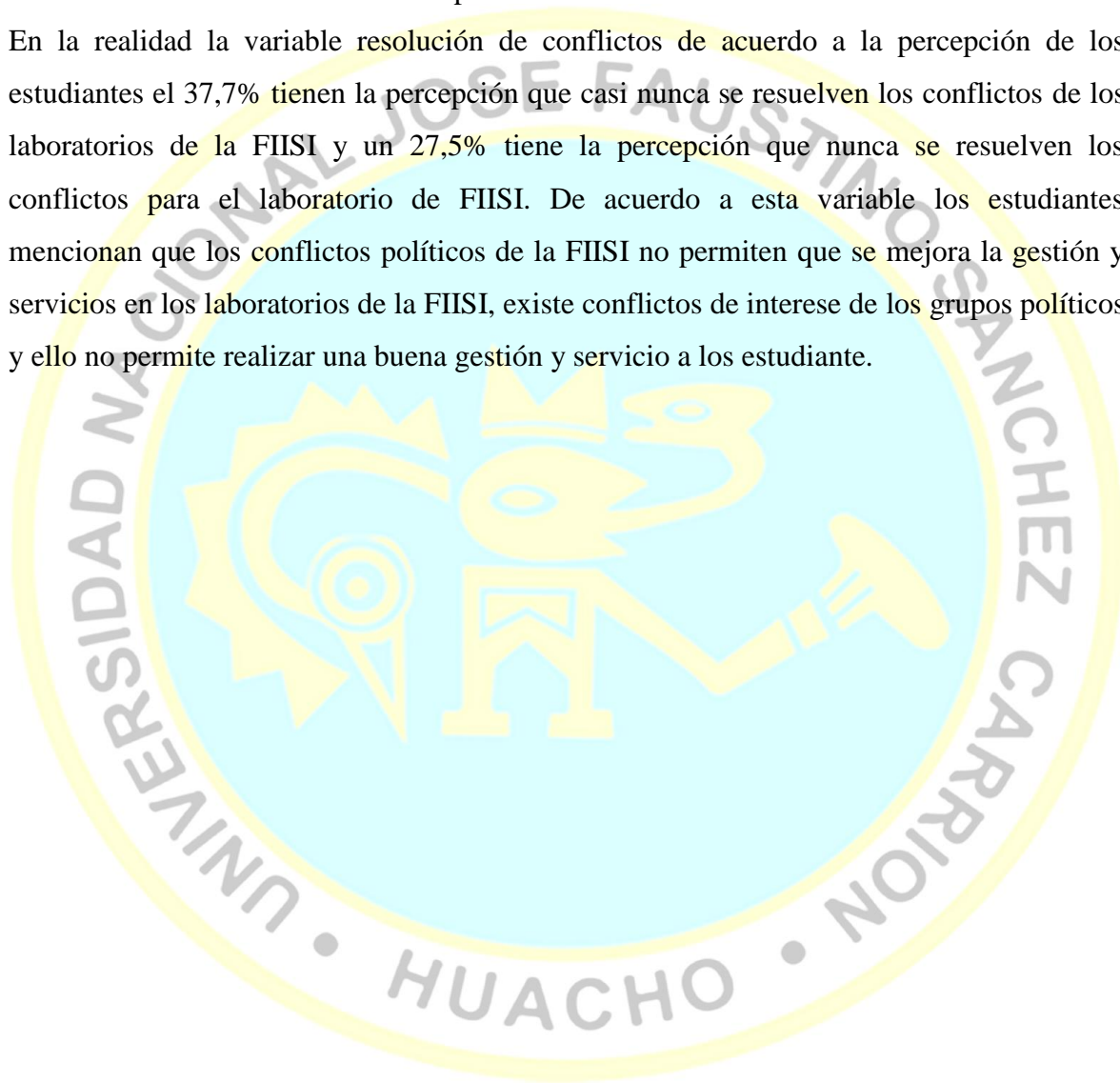
Teóricamente la toma de decisiones es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas.

En la realidad la variable toma de decisiones de acuerdo a la percepción de los estudiantes, el 20,5% tienen la percepción que casi nunca se toman decisiones acertadas para los

laboratorios de la FIISI y un 69,5% tiene la percepción que nunca se toman decisiones acertadas para el laboratorio de FIISI. Respecto a esta variable los estudiantes no creen que se tome buenas decisiones respecto a la gestión y administración de los laboratorios de la FIISI, por ello no se equipa con tecnología actual.

Teóricamente la resolución de conflictos es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas.

En la realidad la variable resolución de conflictos de acuerdo a la percepción de los estudiantes el 37,7% tienen la percepción que casi nunca se resuelven los conflictos de los laboratorios de la FIISI y un 27,5% tiene la percepción que nunca se resuelven los conflictos para el laboratorio de FIISI. De acuerdo a esta variable los estudiantes mencionan que los conflictos políticos de la FIISI no permiten que se mejore la gestión y servicios en los laboratorios de la FIISI, existe conflictos de interés de los grupos políticos y ello no permite realizar una buena gestión y servicio a los estudiantes.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

De acuerdo a la investigación se llegó a las siguientes conclusiones

##### Conclusión general

El sistema de Gestión de Calidad se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistema e Informática, 2019. se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,939$  con una  $p = 0.000 (p < .05)$  con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre el Sistema de Calidad y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019. De acuerdo a la percepción de los estudiantes la gestión de calidad es mala y por ende el servicio de calidad ya que se ha demostrado que son directamente proporcionales

##### Primera conclusión específica

La administración de los recursos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática. se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = -0,911$ , con una  $p = 0.000 (p < .05)$  con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre la administración de los recursos y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019. De acuerdo a la percepción del estudiante no se destinan tampoco priorizan recursos para los Laboratorios de la FIISI es por ello que no equipa con tecnología de punta

##### Segunda conclusión específica

La planificación de las acciones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática. Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,981$ , con una  $p = 0.000 (p < .05)$  con lo cual se rechaza la hipótesis nula y

se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre la planificación de las acciones y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019. Según las percepciones de los estudiantes no se planifican las acciones tampoco existe un documento que demuestre la planificación a corto, mediano y largo plazo.

#### Tercera conclusión específica

La toma de decisiones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática. Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,708$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre la toma de decisiones y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019. Según las percepciones de los estudiantes no se toman decisiones acertadas en la implementación de los laboratorios de la FIISI

#### Cuarta conclusión específica

La resolución de conflictos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática. Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,884$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva moderada entre la resolución de conflictos y el servicio en los laboratorios de la FIISI, 2019. según lo la percepción de los estudiantes lo conflicto políticos no permite mejorar la calidad de servicio de los laboratorios de la FIISI.

## 6.2 Recomendaciones

#### Recomendación general

Al decano, directores de escuela y administrativos de la FIISI aplicar un sistema de gestión de calidad a la brevedad posible con la administración de los recursos correspondientes para lograr una mejor calidad de servicio ya que se a demostrado que existe una correlación directamente proporcional entre las dos variables para satisfacer las expectativas de los estudiantes y logren un aprendizaje significativo.



### Segunda recomendación

Al decano, directores de escuela y administrativos de la FIISI planificar y destinar recursos para la implementación con tecnología actual los laboratorios a la brevedad posible para lograr una mejor calidad de servicio ya que se ha demostrado que existe una correlación directamente proporcional entre las dos variables para satisfacer las expectativas de los estudiantes y logren un aprendizaje significativo.

### Tercera recomendación

Al decano, directores de escuela y administrativos de la FIISI tomar decisiones acertadas y pertinentes para la implementación con tecnología actual los laboratorios a la brevedad posible para lograr una mejor calidad de servicio ya que se ha demostrado que existe una correlación directamente proporcional entre las dos variables para satisfacer las expectativas de los estudiantes y logren un aprendizaje significativo.

### Cuarta recomendación

Al decano, directores de escuela y administrativos de la FIISI no confundir las diferencias políticas con lo académico para la implementación con tecnología actual los laboratorios a la brevedad posible para lograr una mejor calidad de servicio ya que se ha demostrado que existe una correlación directamente proporcional entre las dos variables para satisfacer las expectativas de los estudiantes y logren un aprendizaje significativo.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- ABC, Color. (10 de enero de 2019). Principios de la Gestion Administrativa. Obtenido de <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>
- Alvarado, L. (2009). *Valores éticos del personal administrativo como factor determinante de la calidad del servicio en universidades públicas venezolanas*. Trabajo de grado para optar al Título de Magíster Scientiarum en Gerencia de Pública. Universidad del Zulia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, División de Estudios para Graduados, Maracaibo, Estado Zulia-Venezuela. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/7702/7363>
- Campos Encalada, S. F. (2013). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal; Pedro Moncayo; de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011.
- Fabián, R. J. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*. Lima, Peru.
- Fabián, R. J. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*.
- Fisher, L. &. (1994). *Introducción*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/30-134-1-PB.pdf
- GARCIA, M. A. (1997). *Investigación evaluativa en Documentación*. Valencia : Educació. Materials; 23.
- Gonzales Salas, Y. T. (2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015*. Lima, Peru.
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Ibarra Alva, A. (2012). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092-Puente Piedra-Lima-año 2011*. Lima, puente Piedra.

- Ibarra Alva, A. (2012). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092-Puente Piedra-Lima-año 2011*.
- J, J. (1998). *Gerencia y administración de servicios médicos y hospitales*. San José. Editorial de la Universidad de Costa Rica, Editora Nacional de Salud y Seguridad Social; .
- Jiménez Paneque, R. E. (2004). *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: una mirada actual* (Vols. 30(1), 0-0). Revista cubana de salud pública.
- Koontz, W. C. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Mexico: Prentice-Hall. Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/30-134-1-PB.pdf
- López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto cero, 9(08), 69-74.
- Ministerio de Cultura. (2015). *Servicios públicos con pertinencia cultural*. En *GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE*. Lima. Obtenido de <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/guiaparalaaplicaciondel-enfoqueinterculturalenlagestiondelosserviciospublicos-final.pdf>
- Murray, C. J. (2000). *Un marco de la OMS para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud* (Vols. 78(6), 717-31.). Bull World Health Organ,. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Ortiz. (2016). *Los siete principios de gestión de la Calidad*. sistemas y calidad total .com. Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Reeves, C. A. (1994). *Defining quality: Alternatives and implications*. Academy of Management Review. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11136-011-9961-0>
- Reverter, S. (2006). *Métodos del trabajo aplicados a las ciencias sociales*.
- Rey Martín, C. (2000). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN*. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. ANALES DE DOCUMENTACIÓN, N.º 3, 2000. Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF

Romero, F. J. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio. . *REDHECS*, 2009, vol. 7, p. 66-79.

Shekarchizadeh, A. R.-T. (2011). *SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students*. *Business Process Management Journal*, 17 (1), 67-81.

Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/816/81632390003/>

Torres, L. (2006). *Service Charters in Spain: Transparency and Citizen*. *Public Money & Management*, vol.

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial. Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/30-134-1-PB.pdf

Fisher, L. &. (1994). *Introducción*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/30-134-1-PB.pdf

Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*.

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Mexico: Prentice-Hall. Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/30-134-1-PB.pdf

Sander, B. (2002). Nuevas tendencias en la gestión educativa: democracia y calidad. Recuperado el Obtenido el, 26, 20123-125.

## ANEXOS

<b>ANEXO A: Matriz de consistencia .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO B: Base de datos .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO C: instrumentos para medir la variable Sistema de Gestión de Calidad .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO D: instrumento para medir la variable servicio de calidad .....</b>	<b>66</b>



**ANEXO A: Matriz de consistencia**

**Título: Sistema de Gestión de Calidad y el servicio en los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistema e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>		
¿Cómo el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática, 2019?	Analizar el Sistema de Gestión de Calidad y su relación con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática, 2019.	El sistema de Gestión de Calidad se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistema e Informática, 2019.	V1:Sistema de Gestión de Calidad	X1:Administración de recursos X2:Planificación de acciones X3:Toma de decisiones X4:Resolución de conflictos
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Especifica</b>		
<p>a. ¿Cómo la administración de los recursos se relaciona con la calidad de servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática?</p> <p>b. ¿Cómo la planificación de acciones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática?</p> <p>c. ¿Cómo la toma de decisiones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática?</p> <p>d. ¿Cómo la resolución de conflictos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática?</p>	<p>a. Analizar como la administración de los recursos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.</p> <p>b. Analizar como la planificación de acciones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.</p> <p>c. Analizar como la toma de decisiones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.</p> <p>d. Analizar como la resolución de conflictos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.</p>	<p>a. La administración de los recursos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.</p> <p>b. La planificación de las acciones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.</p> <p>c. La toma de decisiones se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.</p> <p>d. La resolución de conflictos se relaciona con el servicio de los laboratorios de la facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.</p>	V2: Servicio	Y1:Eficiencia en el servicio Y2:Relevancia en el servicio Y3:Pertinencia en el servicio Y4:Satisfacción Satisfacción

	Informática.		
--	--------------	--	--

ANEXO B: Base de datos

recurso	destinan	aplica	distribucion	comite	existe	distribuye	responsables	gestion	directivos	asumen	emplea	utiliza	personal	medios	figuran	estimula	delegan	tienden	fomenta	relacion	toma	guia	busca	compartir	mantene	tipo	institucional	infraestructura	utilizacion	eficaces	empatia	satisfecho	laboratorio	tempo	asesorado	satisfactorio	facil	calidad	valorado	conoce
1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	14,00	20,00	13,00	12,00	11,00	14,00	11,00	6,00	1	2	1	1	1	1	1	1	5,00	4,00	1	1
1	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	3	1	5	1	4	1	1	15,00	21,00	14,00	13,00	14,00	17,00	17,00	7,00	1	2	1	1	1	1	1	1	5,00	4,00	1	1
1	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	3	1	5	1	4	1	1	15,00	22,00	14,00	13,00	14,00	17,00	17,00	7,00	1	2	1	1	1	1	1	1	5,00	4,00	1	1
1	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	3	1	5	1	4	1	1	17,00	22,00	16,00	13,00	14,00	17,00	17,00	7,00	1	2	1	1	1	1	1	1	5,00	4,00	1	1
1	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	3	1	5	1	4	1	1	17,00	22,00	18,00	14,00	14,00	18,00	17,00	7,00	1	2	1	1	1	1	1	1	5,00	4,00	1	1
1	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	1	3	1	5	1	4	1	1	17,00	22,00	20,00	14,00	14,00	18,00	18,00	7,00	1	2	2	1	1	1	2	1	6,00	5,00	1	1
1	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	1	3	1	5	1	4	1	1	20,00	23,00	20,00	16,00	14,00	18,00	18,00	7,00	2	2	2	1	1	1	2	1	7,00	5,00	1	1
1	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	1	2	1	3	1	5	1	4	1	1	20,00	23,00	20,00	16,00	14,00	19,00	19,00	7,00	2	2	2	1	1	1	2	1	7,00	5,00	1	1
2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	1	2	1	3	1	5	1	4	1	1	20,00	24,00	23,00	16,00	16,00	19,00	19,00	7,00	2	2	2	1	1	1	2	1	7,00	5,00	1	1
2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	1	2	1	3	1	5	1	4	1	1	21,00	25,00	23,00	17,00	16,00	19,00	19,00	7,00	2	3	2	1	1	1	2	1	8,00	5,00	1	1

























5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	38,00	39,00	38,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	39,00	39,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	39,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	39,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	39,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	39,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	39,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	39,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	39,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	39,00	20,00	5	5	5	5	5	5	5	5	20,00	20,00	5	5	



*ANEXO C: instrumentos para medir la variable Sistema de Gestión de Calidad*

**Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio en los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019**

**Instrumento de medición del Sistema de Gestión de Calidad**

Marque con un x la respuesta que considere adecuada con su punto de vista, según las siguientes alternativas.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión administración de recursos</b>					
1	Los recursos de gestión en base al compromiso identificado con la institución como una universidad					
2	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional en los laboratorios					
3	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas					
4	La distribución de recursos es equitativa en los laboratorios de la institución					
5	El comité maneja con eficiencia los recursos destinados a los laboratorios					
6	Existe distribución de recursos fijos para implementar tecnología de punta en los laboratorios					
7	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la necesidad a los laboratorios					
8	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas en los laboratorios.					
	<b>Dimensión planificación de acciones</b>					
9	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal de laboratorio					
10	Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro de los laboratorios					
11	Los directivos asumen retos administrativos para mejora de los laboratorios					
12	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de actividades de los laboratorios					
13	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones en los laboratorios					

14	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos respecto a los laboratorios					
15	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas trazadas en los laboratorios					
16	En la gestión se fijan metas y objetivo claros respecto a los laboratorios					
	<b>Dimensión toma de decisiones</b>					
17	La gestión estimula la motivación y asesoría al personal de los laboratorios.					
18	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza en los laboratorios					
19	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro de metas en los laboratorios					
20	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones respecto a los laboratorios					
21	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales					
22	Se toma acciones que demuestren compromiso y obligación con los laboratorios					
23	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo					
24	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo					
	<b>Dimensión resolución de conflictos</b>					
25	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva					
26	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales					
27	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores					
28	En la gestión se incentiva el buen clima institucional					
29	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada					
30	Los directivos facilitan la utilización de materiales tecnológicos					
31	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos					
32	Los directivos muestran empatía frente al personal					

**ANEXO D: instrumento para medir la variable servicio de calidad**

**Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio en los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019**

**Instrumento de medición de la percepción de la calidad de servicio**

Lea cuidadosamente cada enunciado antes seleccionar una alternativa

Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión eficiencia en el servicio</b>					
1	Está satisfecho con la atención que le presta el personal del laboratorio					
2	El personal del laboratorio atiende con amabilidad y cortesía					
3	El tiempo de respuesta por parte del laboratorio es oportuna					
4	Le ha asesorado el personal al presentar alguna duda e inquietud					
5	Es satisfactorio el servicio que presta los laboratorios de la facultad					
6	Es fácil y rápido obtener respuesta a sus inquietudes					
7	Al hablar de calidad de atención Ud. se siente identificado					
8	Es valorado el estudiante como el factor clave para las operaciones de los laboratorios					
	<b>Dimensión relevancia en el servicio</b>					
9	Conoce Ud. si alguna institución como la universidad emplea como parte de su visión la calidad de atención al estudiante en los laboratorios					
10	El horario de atención está acorde a sus solicitudes en los laboratorios					
11	La confianza que le inspira el personal que le atiende le hace sentir seguro en los laboratorios					
12	Las alternativas que le brinda la Facultad en cuanto al servicio de laboratorios parecen adecuadas					
13	Se considera su opinión en las propuestas de mejora de los laboratorios					
14	Considera que el personal esta lo suficientemente preparado para atenderlo en los laboratorios					
15	Es satisfactorio la tecnología que aplica la Facultad en los laboratorios					

16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas en los laboratorios					
	<b>Dimensión pertinencia en el servicio</b>					
17	La atención oportuna general de los laboratorios de la Facultad cumple con las expectativas de los estudiantes					
18	Los problemas le son resueltos de acuerdo a lo esperado en los laboratorios.					
19	En cuanto al uso y técnica de atención al estudiante en los laboratorios Ud. se siente tranquilo					
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo en los laboratorios					
21	Existe un organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña en los laboratorios					
22	Las tareas que lleva acabo están acorde con su grado de instrucción del personal					
23	La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y asenso al personal del laboratorio					
24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al estudiante					
	<b>Dimensión satisfacción en el servicio</b>					
25	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existente en los laboratorios					
26	Hay supervisión directa que permite mejorar la atención oportuna al estudiante.					
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio de laboratorios.					
28	Las tares y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de los laboratorios.					

---

**Víctor Fredy Espezúa Serrano**  
**ASESOR**

---

**Manuel Antonio León Julca**  
**PRESIDENTE**

---

**Alfredo Edgar López Jiménez**  
**SECRETARIO**

---

**Máximo Darío Palomino Tiznado**  
**VOCAL**

