

As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)



As ciências sociais aplicadas
e seu protagonismo
no mundo contemporâneo 2

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)



Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-Não-Derivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Profª Drª Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa



Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Prof^o Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof^o Dr^a Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná
Prof^o Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Prof^o Dr^a Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná
Prof^o Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^o Dr^a Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais
Prof^o Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^o Dr^a Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Prof^o Dr^a Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
Prof^o Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^o Dr^a Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^o Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^o Dr^a Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins



As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Yaiddy Paola Martinez
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizadora: Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C569 As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2 / Organizadora Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-258-0204-6

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.046221406>

1. Ciências sociais. I. Cavalcanti, Soraya Araujo Uchoa (Organizadora). II. Título.

CDD 301

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br



DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



APRESENTAÇÃO

A coletânea *Ciências Sociais Aplicadas: e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2* é composta por 13 (treze) capítulos produtos de revisão de literatura, ensaio teórico, pesquisas qualitativa e quantitativa, relato de experiências, dentre outros.

O primeiro capítulo, discute o *conjunto de políticas públicas de desenvolvimento rural durante os dois governos de Luís Inácio Lula da Silva (2003-2010)* e os limites e possibilidades das *políticas de Educação do Campo e Territórios da Cidadania na conformação de uma política de agricultura familiar*. O segundo, por sua vez, discute as políticas públicas de desenvolvimento rural a partir da análise e discussão de um projeto produtivo.

O terceiro capítulo, discute a relação existente entre produção de alimentos em larga escala e a fome no Brasil. O quarto por sua vez, discute as contradições vinculadas à efetivação dos direitos das pessoas com transtorno mental em situações de crise em saúde mental e contradições vinculadas.

O quinto capítulo, discute os resultados da pesquisa acerca das estratégias abordadas pela Biblioteconomia para a preservação/conservação de documentos. O sexto, por sua vez apresenta os resultados de pesquisa realizada em 2021, acerca do contexto de uma *biblioteca pública e o potencial do Estudo de Comunidades neste cenário*.

O sétimo capítulo, discute a administração de instituições públicas de ensino e sua transformação em instituto universitário. O oitavo, por sua vez, discute a relação entre a qualidade do serviço prestado pelo pessoal administrativo e a satisfação dos alunos de uma Instituição de Ensino Superior.

O nono capítulo apresenta *um mapeamento sistemático da literatura, referente às ferramentas utilizados em avaliações de impacto social*. O décimo, por sua vez, discute *o desenvolvimento e o uso de um modelo de diagnóstico capaz de identificar a maturidade da agência reguladora*.

O décimo primeiro, discute os limites e possibilidades no direito brasileiro no contexto da reparação dos danos ambientais e litígios climáticos. O décimo segundo, discute os resultados da pesquisa acerca da relação entre treinamento de equipe e a satisfação do cliente.

E finalmente o décimo terceiro capítulo, apresenta os resultados da pesquisa acerca da produção em revistas científicas acerca da Música, e como estas produções se conectam com as ciências sociais.

Neste contexto, convidamos o leitor a acessar o material vinculado, produzido a partir da análise investigativa dos autores, conhecer as discussões e reverberar no seu cotidiano profissional.


SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

AGRICULTURA FAMILIAR NO BRASIL DURANTE OS DOIS GOVERNOS DE LULA: UMA ANÁLISE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE DESENVOLVIMENTO RURAL

Banjaqui Nhaga

Diego de Souza

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214061>

CAPÍTULO 2..... 17

POLÍTICAS PÚBLICAS DE DESENVOLVIMENTO RURAL NO NORTE DE MINAS GERAIS: AVALIAÇÃO E DISCUSSÃO A PARTIR DE UM PROJETO PRODUTIVO

Frederico Maciel Borges

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214062>

CAPÍTULO 3..... 31


A PRODUTIVIDADE DE ALIMENTOS E A FOME NO BRASIL: UMA ANÁLISE DESTE CENÁRIO NA PANDEMIA POR COVID-19 EM 2020

Éverson Lucas Coradin

Elis Regina Costa

Taciana Wilke Pires

Adriele Inácio

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214063>

CAPÍTULO 4..... 35

CONTRADIÇÕES EM TORNO DOS DIREITOS DA PESSOA COM TRANSTORNO MENTAL NA ATENÇÃO À CRISE

Lucia Cristina dos Santos Rosa

Ana Lucia César da Costa

Francisca Maria Soares

Josélia Macêdo de Carvalho Sousa


Maria Ester da Costa

Maria José Girão Lima

Ana Gabrielly da Silva

Maria da Conceição Silva Rodrigues

Tamires Leticia Cardoso da Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214064>

CAPÍTULO 5..... 46

A PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS E SUA IMPORTÂNCIA CULTURAL

Tatiana Frazão Silva


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214065>

CAPÍTULO 6..... 55

ESTUDO DE COMUNIDADE: A BIBLIOTECA PÚBLICA “JOSUÉ” E SEU ESTIMADO

PÚBLICO

Regina L. Péret Dell'Isola
Raquel Ferreira de Carvalho

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214066>

CAPÍTULO 7..... 73

ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS SIN PRESUPUESTO DIRECTO Y SU TRANSFORMACIÓN A INSTITUTO UNIVERSITARIO DESARROLLANDO LOS EJES ESTRUCTURANTES


Christian Javier Aguas Diaz
J Flores
K.Sarmiento

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214067>

CAPÍTULO 8..... 88

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA


José Oscar Huanca Frías
Rene Eduardo Huanca Frías
Julio Rumualdo Gallegos Ramos
Juan José Apaza Justo
Ledu Anali Ferreyros Calisaya
Vitaliano Enriquez Mamani

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214068>

CAPÍTULO 9..... 99

FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO DE IMPACTO SOCIAL: UM MAPEAMENTO SISTEMÁTICO DA LITERATURA


Isabelly Batista Silva
Gustavo Maurício Filgueiras Nogueira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214069>

CAPÍTULO 10..... 120

O USO DE MODELOS DE MATURIDADE COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO DA MELHORIA DA QUALIDADE REGULATÓRIA PARA O DESENVOLVIMENTO ECONOMICO SUSTENTÁVEL

Danielle Zanoli Gonçalves

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.04622140610>

CAPÍTULO 11..... 139

A REPARAÇÃO DOS DANOS AMBIENTAIS E O NEXO DE CAUSALIDADE NOS LITÍGIOS CLIMÁTICOS: LIMITES E POSSIBILIDADES NO DIREITO BRASILEIRO

Ana Carolina Benzi Bastos


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.04622140611>

CAPÍTULO 12..... 161

CAPACITACION DE PERSONAL Y SATISFACCION DEL CLIENTE DEL SUPERMERCADO

PLAZA VEA-JULIACA


José Oscar Huanca Frias
Rene Eduardo Huanca Frías
Julio Rumualdo Gallegos Ramos
Juan José Apaza Justo
Ledu Anali Ferreyros Calisaya
Vitaliano Enriquez Mamani

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.04622140612>

CAPÍTULO 13..... 172

MÚSICA & CIÊNCIAS SOCIAIS: UMA ANÁLISE INTERDISCIPLINAR EM ARTIGOS PUBLICADOS ENTRE 2015 E 2019

Rogério de Brito Bergold

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.04622140613>

SOBRE A ORGANIZADORA..... 195

ÍNDICE REMISSIVO..... 196

CAPÍTULO 8

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Data de aceite: 01/06/2022

Data de submissão: 09/05/2022

José Oscar Huanca Frias

Universidad Nacional de Juliaca
Juliaca - Perú
<https://orcid.org/0000-0003-0638-2129>

Rene Eduardo Huanca Frías

Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios
Madre de Dios - Perú
<https://orcid.org/0000-0001-5157-2947>

Julio Rumualdo Gallegos Ramos

Universidad Nacional de Juliaca
Juliaca - Perú
<https://orcid.org/0000-0002-4868-9893>

Juan José Apaza Justo

Universidad Nacional de Juliaca
Juliaca - Perú
<https://orcid.org/0000-0002-1020-1688>

Ledu Anali Ferreyros Calisaya

Universidad Nacional de Juliaca
Juliaca - Perú
<https://orcid.org/0000-0002-5885-9980>

Vitaliano Enriquez Mamani

Universidad Nacional de Juliaca
Juliaca - Perú
<https://orcid.org/0000-0002-9858-2488>

calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básico, llamada pura o fundamental en su nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental, se aplicó la encuesta a 48 estudiantes matriculados en el semestre académico. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en el cual se consideró las dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y satisfacción con el servicio adquirido. El análisis de los datos se realizó con la estadística descriptiva porcentual y la contrastación de la hipótesis con el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados indican que el 43.8% manifiesta que eventualmente encuentra una calidad de servicio del personal administrativo, además el 29.2% señala que casi siempre encuentra una calidad de servicio, así mismo el 14.6% indica que rara vez encuentra calidad de servicio, seguido del 10.4% expresa que siempre encuentra una calidad de servicio y finalmente un 2.1% manifiesta que nunca encuentra una calidad de servicio del personal administrativo. Al contrastar la hipótesis con un nivel de confianza del 95% se obtuvo $p = 0.000$, indicando que sí existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Gestión pública y desarrollo social de la UNAJ, Juliaca.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, calidad de servicio, personal administrativo, estudiantes.

RESUMEN: El presente estudio se realizó con el objetivo de, determinar la relación entre la

SERVICE QUALITY OF THE ADMINISTRATIVE STAFF AND STUDENT SATISFACTION AT THE NATIONAL UNIVERSITY OF JULIACA

ABSTRACT: The present study was carried out with the objective of determining the relationship between the quality of service of the administrative staff and the satisfaction of the students of the National University of Juliaca. The research is of a quantitative approach, basic type, called pure or fundamental in its correlational descriptive level and a non-experimental design, the survey was applied to 48 students enrolled in the academic semester. For the data collection, the survey technique was used and as an instrument the questionnaire on quality of service and student satisfaction in which the dimensions were considered: Reliability, responsiveness, security, empathy, tangible elements and satisfaction with the service purchased. Data analysis was performed with percentage descriptive statistics and hypothesis testing with Spearman's correlation coefficient. The results indicate that 43.8% state that they eventually find a quality of service from the administrative staff, in addition 29.2% indicate that they almost always find a quality of service, likewise 14.6% indicate that they rarely find a quality of service, followed by 10.4 % express that they always find a quality of service and finally 2.1% state that they never find a quality of service from the administrative staff. When contrasting the hypothesis with a confidence level of 95%, $p = 0.000$ was obtained, indicating that there is a relationship between the quality of service and satisfaction of the students of the Professional School of Public Management and Social Development of the UNAJ, Juliaca.

KEYWORDS: Satisfaction, quality of service, administrative staff, students.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación titulado: "Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca". En el entorno actual la percepción común sobre la administración pública es negativa por el hecho de pertenecer al Estado puesto que esta no tiene la finalidad de obtener beneficios lo que ocasiona una serie de dificultades en la gestión de calidad y atención al público (FÉRNANDEZ, 2015).

En el aspecto educativo y con mayor realce en la educación superior peruana los problemas son históricos, pero se intentan resolver a través de proyectos que están enfocados en mejorar la calidad docente y atención académica.

En el caso de la Universidad Nacional de Juliaca la situación es moderadamente diferente debido a que los estudiantes manifiestan que eventualmente el personal administrativo brinda una atención de calidad hacia la población estudiantil, en cuanto a los trámites, consultas, etc. Por lo que muestran un cierto grado de satisfacción, ya que el 54.2% manifiesta que eventualmente se encuentra satisfecho con la calidad de servicio del personal administrativo.

El presente estudio aportará a que el personal administrativo mejore la atención hacia la población estudiantil y el público en general, ya que en muchas ocasiones se ha observado que los trámites realizados por el estudiante son atendidos con bastante demora

puesto que las personas correspondientes en el cargo priorizan otros asuntos y restan importancia a la documentación del estudiante.

La presente investigación beneficiará a los estudiantes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social para que se puedan realizar nuevos trabajos de investigación en relación a la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes.

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación corresponde al tipo cuantitativo, ya que pretende explicar una realidad social desde una perspectiva externa y objetiva. GÓMEZ (2006:121)

Método de investigación

Para la investigación se utilizó el método deductivo (SAMPIERI, 2004) define la investigación como un proceso dinámico, cambiante y continuo que cumple dos propósitos básicos: producción de conocimiento y teoría (investigación básica) y resolución práctica de problemas (investigación aplicada). Según su característica es correlacional

Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado fue del tipo aplicada, por su finalidad, ya que las redes sociales se definen como una realidad social que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista tecnológico. (SAMPIERI, 2004).

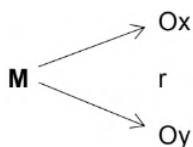
Nivel de investigación

Corresponde al descriptivo – correlacional. Descriptivo porque, a través de los procedimientos se busca enunciar o describir las características externas de un determinado fenómeno. Correlacional porque buscar probar relaciones entre las variables con la finalidad de observar el grado de relación entre las redes sociales y el rendimiento académico (SÁNCHEZ & REYES, 2006).

Diseño de la investigación

Concierne al diseño no experimental transversal, donde los datos serán recolectados en un solo momento. Buscando describir las variables y analizar su relación en un determinado momento. Cuyo esquema es el siguiente: (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Representación del esquema de investigación



Dónde:

M: Muestra de estudio

Ox: Variable independente: Calidad de servicio.

Oy: Variable dependiente: Satisfação del estudiante.

r: relación entre las variables.

Poblacion

La población estuvo conformada por todos los estudiantes del IX y X semestre con 48 estudiantes matriculados de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

Muestra

La muestra fue conformada por 48 estudiantes asistentes del IX y X semestre de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social.

METODOLOGÍA

Técnica

La técnica utilizada en los estudiantes del noveno y décimo semestre de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social fue la encuesta; aplicada mediante instrumento tipo cuestionario.(VAN DALEN, DEOBOLD B., MEYER, 1989)

Instrumentos

El instrumento empleado fue el cuestionario con 25 preguntas en una escala de Likert. Con valoraciones de: Siempre, Casi siempre, Eventualmente, Rara vez y Nunca.

DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

El diseño estadístico que se aplico fue la correlación, para determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ.

$$1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Operacionalização de variáveis

Variable	Dimensão	Indicador	Ítems	Escala de medição
Variable 1 Qualidade do serviço	Confiabilidade	-Puntualidade	1 – 5	1, 2, 3, 4, 5
		-Confiança		
	Capacidade de resposta	-Disposição para resolver problemas de los usuarios	6 – 8	
		Seguridad	-Profesionalidad	
	-Competencia			
	Empatía	- Grado de comunicación Universidad -usuario	14 – 17	
-Cortesía y amabilidad				
Elementos tangibles	-Dedicación de tiempo al usuario	18 – 20		
	-Infraestructura			
Variable 2 Satisfação de los estudiantes	Satisfação con el servicio adquirido	-Apariencia del personal	21 – 25	1, 2, 3, 4, 5
		Servicio brindado		
		-Atención al usuario		
		-Quejas y reclamos		
		-Gestión de los tramites		
		Servicio brindado		

Tabla 1. Variables

Fuente: Elaboración propia.

Valor	Interpretación
1.00	Correlación perfecta.
0.90-0.99	Correlación muy alta.
0.70-0.89	Correlación alta.
0.40-0.69	Correlación moderada.
0.20-0.39	Correlación baja.
0.01-0.19	Correlación muy baja.
0.00	Correlación nula.

Tabla 2. Escala de valores de correlación.

Fuente: Folleto "Metodología de la Investigación" UNSA

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del trabajo de investigación, en base a los objetivos trazados los mismo que fueron obtenidos a través de la encuesta aplicada a los estudiantes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	10,4
Casi siempre	14	29,2
Eventualmente	21	43,8
Rara vez	7	14,6
Nunca	1	2,1
Total	48	100

Tabla 3. Calidad de servicio del personal administrativo

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 3, se observa que del 100% de estudiantes entrevistados de Gestión Pública y Desarrollo Social, el 43.8% manifiesta que eventualmente encuentra una calidad de servicio, además el 29.2% señala que casi siempre encuentra una calidad de servicio, así mismo el 14.6% indica que rara vez encuentra calidad de servicio, seguido del 10.4% expresa que siempre encuentra una calidad de servicio y finalmente un 2.1% manifiesta que nunca encuentra una calidad de servicio del personal administrativo.

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	4,2
Casi siempre	13	27,1
Eventualmente	26	54,2
Rara vez	5	10,4
Nunca	2	4,2
Total	48	100

Tabla 4. Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4, se observa que del 100% de estudiantes entrevistados de Gestión Pública y Desarrollo Social, el 54.2% manifiesta que eventualmente se encuentra satisfecho con la calidad de servicio, además el 27.1% casi siempre se siente satisfecho, así mismo el 10.4% rara vez se siente satisfecho, seguido del 4.2% que siempre se siente satisfecho y finalmente el otro 4.2% manifiesta que nunca está satisfecho con la calidad de servicio del personal administrativo.

CORRELACIONES

		Calidad del servicio	Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,775**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Tabla 6. Correlación entre la calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

Fuente: Elaboración propia.

Entonces, como $p = 0.000 < 0.05$, entonces se acepta H_a ; lo cual quiere decir que existe relación significativa entre la calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

		Dimensión Confiabilidad	Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Dimensión Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,804**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Tabla 7. Correlación entre la confiabilidad del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

Fuente: Elaboración propia.

Entonces, como $p = 0.000 < 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a ; lo cual quiere decir que existe relación directa entre la confiabilidad del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,746**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,746**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48

Tabla 8. Correlación entre la capacidad de respuesta del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

Fuente: Elaboración propia.

Entonces, como $p = 0.000 < 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a ; lo cual quiere decir que existe relación directa entre la capacidad de respuesta del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

		Dimensión Seguridad	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Dimensión Seguridad	Coefficiente de correlación	,842**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,842**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48

Tabla 9. Correlación entre la seguridad del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca

Fuente: Elaboración propia.

Entonces, como $p = 0.000 < 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a ; lo cual quiere decir que existe relación directa entre la seguridad del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

			Dimensión Empatía	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Dimensión Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Tabla 10. Correlación entre la empatía del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

Fuente: Elaboración propia.

Entonces, como $p = 0.000 < 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a ; lo cual quiere decir que existe relación directa entre la empatía del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

			Dimensión Elementos tangibles	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Dimensión Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,353*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	48	48
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,353*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	48	48

Tabla 11. Correlación entre los elementos tangibles del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

Fuente: Elaboración propia.

Entonces, como $p = 0.014 < 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a ; lo cual quiere decir que existe relación directa entre los elementos tangibles del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca.

DISCUSIÓN

En la presente investigación se propuso realizar un debate entre los resultados estadísticos obtenidos en la cual se observa que existe una relación significativa entre las variables de estudio “Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Juliaca”, en vista de que la correlación de

Spearman devuelve un valor de 0.775, representando una muy buena asociación.

Seguidamente analizamos por dimensiones las variables; donde se observa que en la primera dimensión “Confiabilidad del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes”, existe una relación significativa, debido a que a la correlación de Spearman indica un valor de 0.804, representando una buena asociación.

En la segunda dimensión se aprecia que también existe una relación significativa entre “Capacidad de respuesta del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes”, puesto que la correlación de Spearman muestra un valor de 0.746, representando una buena asociación.

En la tercera dimensión se puede apreciar que existe una relación significativa entre la “Seguridad del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes”, ya que la correlación de Spearman evidencia un valor de 0.842, representando una buena asociación.

En la cuarta dimensión se observa que existe una relación significativa entre “Empatía del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes”, dado que la correlación de Spearman evidencia un valor de 0.612, representando así una moderada asociación.

En la quinta dimensión se pudo demostrar que existe una relación moderada entre “Elementos tangibles del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes”, dado que la correlación de Spearman devela un valor de 0.353.

Finalmente, los resultados muestran que un servicio de calidad, logra en los estudiantes una buena satisfacción, determinando así una relación entre las variables estudiadas corroborados estadísticamente y sustentado en la afirmación de según LILJANDER (1994) quien señala que la calidad de atención y satisfacción de usuarios son conceptos que se encuentran interrelacionados. Algunos autores como (BERRY, BENNET e BROWN, 1989) señalan que: “Un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le definan, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente o usuario” (MORILLO MORENO, 2009). Ante estas dos apreciaciones, decimos que la calidad del servicio, es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

CONCLUSIONES

Con un nivel de confianza del 95% y contrastado mediante la correlación de spearman con un p-valor de 0.000, se demuestra que existe relación entre la calidad de servicio del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes. Indicando que el 43.8% eventualmente encuentra una calidad de servicio, además el 29.2% señala que casi siempre encuentra una calidad de servicio, así mismo el 14.6% indica que rara vez encuentra calidad de servicio, seguido del 10.4% expresa que siempre encuentra una calidad de

servicio y finalmente un 2.1% manifiesta que nunca encuentra una calidad de servicio del personal administrativo. Además, en referencia a la satisfacción el 54.2% manifiesta que eventualmente se encuentra satisfecho con la calidad de servicio, además el 27.1% casi siempre se siente satisfecho, así mismo el 10.4% rara vez se siente satisfecho, seguido del 4.2% que siempre se siente satisfecho y finalmente el otro 4.2% manifiesta que nunca está satisfecho con la calidad de servicio del personal administrativo.

REFERENCIAS

ALONSO, Manuel e SANTOS, Dos. **Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén** **Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén**. v. 45, n. 178, p. 79–95, 2016.

BERRY, L. L.; BENNET, D. R.; BROWN, C. W. **Calidad de servicio**. España: Ediciones Díaz de Santos, 1989.

CAVAZOS, R. **¿ Puede medirse la calidad en el servicio?** Hospitalidad ESDAI, 2004.

DAVILA, B. **Apuntes de probabilidad y Estadística**. Mexico: ITEMS, 2006.

FÉRNANDEZ, E. REDI- Universidad FASTA. **redi.ufasta.edu.ar**, 2015. Disponible em: <<http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/852>>.

GARCÍA LIRIOS, Cruz. **La brecha digital de las generaciones futuras**. Espéculo: Revista de Estudios Literarios, n. 39, p. 67, 2008.

GUTIÉRREZ NAVA, Ana María. **La calidad en el servicio**. Rev. enferm. Inst. Mex. Seguro Soc, 2004.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. Ampliación y fundamentación de los métodos mixtos. Fundamentos de metodología de la investigación. [S.l.: s.n.], 2008. p. 376.

VIRTUAL, U.M.B. **Módulo 2 Servicio Al Cliente Introducción**. p. 5, 2007.

MORILLO MORENO, M. D. C. La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio. **Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal**, p. 199-223, 2009.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Abordagens interdisciplinares 172

Administración pública 73, 86, 89

Agências reguladoras 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 134, 137, 138

Agricultura familiar 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 15

Antropologia musical 174

Avaliação de impacto 99, 100, 101, 102, 103, 105, 107, 110, 112, 115, 116

B

Biblioteca pública 55, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 63, 66, 70, 71, 72

Biblioteconomia 46, 47, 61, 67, 71

C

Centros de atenção psicossocial 38, 39

Cliente 97, 98, 110, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171

Comunidades rurais 18, 19, 20, 21, 23, 28, 29

Conservação de documentos 46, 47, 53, 54

Contexto social 59, 61, 100

Convívio social 36

Coronavírus 19 (Covid-19) 31, 34, 40, 42, 61

D

Dimensões da realidade social 18

Dinâmica rural brasileira 1, 2

E

Educación superior 73, 74, 75, 78, 80, 84, 86, 87, 89

Escala de maturidade 121, 122, 123, 124, 125, 126, 136, 137

Estratégia de preservação 50

Estudo de comunidades 55, 59, 60, 62, 172

Eventos climáticos extremos 140, 143

G

Gestão da vida 36

I

Iluminação 52

Impacto social 99, 100, 101, 102, 103, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 118

Insegurança alimentar 31, 32, 33, 34, 143

Institución de educación superior 80

Isolamento social 36, 69

L

Litigância climática 139, 140, 141, 145, 151, 152, 153, 158, 160

M

Mapeamento sistemático 99, 100, 101, 104, 105, 114

Mudanças climáticas antropogênicas 140

O

Organização das Nações Unidas 31, 34, 43

Organização Mundial da Saúde 31, 36

P

Periodo acadêmico 75, 81, 82, 84

Política nacional de agricultura familiar 2, 3

Políticas públicas 1, 2, 3, 7, 8, 9, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 24, 26, 29, 30, 31, 33, 35, 113, 123, 129, 152, 158

Políticas públicas de desenvolvimento rural 1, 2, 7, 8, 14, 17

Produção agrícola 3, 31, 32, 34

Produção global 1

Produtores rurais 1

Projetos produtivos 18, 19, 20, 27

Puesto laboral 162

R

Reforma psiquiátrica 35, 37, 38, 39, 44

S

Segregação 36, 131

Sociedade sem manicômios 37

T



Trabajadores 162, 164, 165

As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2

 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br



As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2

 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

