

ACTA DE SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TÍTULO PROFESIONAL

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

En la Sala virtual 1 de la universidad de Arequipa, siendo las 9:00 horas del día 3 del mes de noviembre del año 2020, se reunió el Jurado integrado por los señores docentes:

1. Presidente: Ligia Narela Cateriano Fonseca
2. Secretario: Maritza Chirinos Marroquín
3. Vocal: Arturo Alatrística Corrales

Para recibir las previas orales del Título Profesional del/de la Bachiller:

Melgarejo Alvarez, Miriam Ruth

Mediante la modalidad de Tesis, la misma que tiene la siguiente denominación:
“Diagnóstico de la calidad de servicio y Propuesta de mejora de las unidades de uso y cambio de Categoría del Departamento de Promoción y Ventas de la empresa de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa- SEDAPAR S.A. 2019”.

Concluida la exposición y defensa por parte de la Bachiller, el Jurado procedió a deliberar sobre los aspectos pertinentes a la sustentación pública. Realizada la votación se obtuvo el siguiente resultado:

APROBADO por unanimidad

Siendo las 10:21 horas del mismo día concluyó el acto, en fe de lo cual firman:



Presidente



Secretario



Vocal



Titulando

Observaciones:

- Mencionar en la metodología como identificaron las causas de los Ishikawa
- Mencionar en las discusiones la viabilidad de las propuestas de mejora (por ejemplo: digitalización en adultos mayores, accesibilidad y factibilidad para la implantación de mejora)
- Cambiar y mejorar los objetivos específicos y las preguntas específicas del problema de investigación
- Mejorar la Hipótesis
- Redacción en la justificación en tercera persona
- En la página 32, "Decálogo de Satisfacción del cliente", aclarar si es información de la institución o de la autora de la tesis.
- Enumerar las fórmulas
- En resultados, describir con un pequeño texto las tablas o Figuras a ser presentadas
- Fundamentar como se obtuvo el tiempo de espera en atención de la ventanilla.
- Uniformizar el nombre de la asistente "Martina"
- Páginas 122 y 125, muestra en dos oportunidades el perfil de técnico de administración (solo realizarlo en una ocasión)
- Páginas 112 "Recepcionar solicitudes de forma física y virtual", resalte la contribución de la propuesta con respecto con lo que ya se ha implementado por parte de la institución.
- Mejorar redacción y la ortografía