

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

### **TESIS:**

### **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN, 2022**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: MAGALY CAMPOS PALOMINO**

Asesora:

**Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**

Cajamarca, Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
Resolución de Consejo Directivo N° 080-2018-SUNEDU/CD

## Escuela de Posgrado

Resolución Rectoral N° 22056-90 UNC



El Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca expide, la siguiente:

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD:

A la Bachiller en Administración y finanzas, **MAGALY CAMPOS PALOMINO**, quien ha sustentado la tesis de Maestría titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN 2022”**; de manera **presencial**, acto que se realizó con fecha 29 de setiembre de 2023.

Que, la Dra. María Esther León Morales en su calidad de Asesora de la sustentante, ha adjuntado el Informe antiplagio de la tesis con el 17% de similitud, obtenido a través del servicio de análisis documental de turnitin, en el cual se puede verificar la originalidad de la tesis antes mencionada.

Es todo cuanto se cumple con establecer para los fines pertinentes.

Cajamarca, 15 de noviembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE C.E.C.A.

  
Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo  
DIRECTOR

COPYRIGHT © 2023 By  
**MAGALY CAMPOS PALOMINO**  
Todos los derechos de autor



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**


**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las *10.00* horas del día 29 de setiembre de dos mil veintitres, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, el **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, la **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ**, y en calidad de Asesora la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN, 2022**"; presentada por la **Bach. en ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MAGALY CAMPOS PALOMINO**.


Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó *A.P.R.B.A.R.* con la calificación de *DIECISIETE... (17) ...EXCELENTE...* la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MAGALY CAMPOS PALOMINO**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *11.30* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dra. María Esther León Morales**  
Asesora

  
.....  
**Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Marco Antonio Pajares Arana**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dra. Reyna López Díaz**  
Jurado Evaluador

## **Dedicatoria**

A:

Dios y a mis padres.

A Dios, por darme sabiduría para tomar las mejores decisiones  
y lograr con éxito este momento crucial de mi vida.

A mis padres, por enseñarme ser  
una gran mujer de valores y capacidades.

## **Agradecimiento**

Asimismo, agradezco a la Universidad Nacional de Jaén por permitirme realizar este estudio que fue hecho con esfuerzo y valores éticos.

La calidad no cuesta (...) Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad

-Phil Crosby

## Índice General

Dedicatoria .....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice General.....	viii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xi
Lista de abreviaturas y siglas usadas .....	xii
Glosario o definición de términos.....	xiii
Resumen .....	xiv
Abstract .....	xv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.1.1 Contextualización.....	1
1.3 Delimitación De La Investigación .....	7
1.3.1 Social .....	7
1.3.2 Espacial.....	7
1.3.3 Temporal.....	7
1.3.4 Metodológica.....	7
1.3.5 Ética .....	7
1.4 Limitaciones .....	7
1.5 Objetivos De La Investigación. ....	8
1.5.1. Objetivos General.....	8
1.5.2. Objetivos Específicos .....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Antecedentes de la Investigación o Marco Referencial. ....	9
2.2 Marco Doctrinal.....	14
2.2.1 Calidad del Servicio.....	14
2.2.2 Satisfacción del estudiante .....	17
2.3 Marco Conceptual.....	19
2.3.1. Calidad del Servicio.....	19
2.3.2 Satisfacción al cliente .....	23



2.4	Definición de Términos Básicos.....	26
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES .....		28
3.1	Hipótesis .....	28
3.1.1	Hipótesis General .....	28
3.1.2	Hipótesis Específicas .....	28
3.2	Variables .....	28
3.3	Operacionalización de los Componentes de las Hipótesis .....	29
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO .....		31
4.1	Ubicación Geográfica.....	31
4.2	Diseño de la Investigación .....	32
4.3	Métodos de Investigación.....	32
4.4	Población, Muestra y Unidad De Análisis y Unidad De Observación. ....	33
4.5	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información.....	34
4.6	Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información .....	35
4.7	Equipos, Materiales, Insumos y Otros .....	35
4.8	Matriz de Consistencia Metodológica .....	37
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		41
5.1	Presentación de Resultados.....	41
5.2	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados .....	43
5.3	Contrastación de la Hipótesis.....	50
CONCLUSIONES .....		52
RECOMENDACIONES .....		54
REFERENCIAS .....		56
APÉNDICES .....		56
ANEXOS.....		69

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Criterios de comparación en la selección de un modelo de calidad de servicio pertinente.....	17
<b>Tabla 2.</b> Criterios de comparación para la selección de una teoría de la satisfacción del estudiante.....	19
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de las variables de estudio, parte I.....	29
<b>Tabla 4.</b> Operacionalización de las variables de estudio, parte II.....	30
<b>Tabla 5.</b> Registro de estudiantes por programa profesional del CEIDE – 2022.....	33
<b>Tabla 6.</b> Recursos de bienes y servicios del proyecto de investigación .....	36
<b>Tabla 7.</b> Matriz de consistencia metodológica. ....	37
<b>Tabla 8.</b> Nivel de la variable calidad de servicio .....	41
<b>Tabla 9.</b> Nivel de la variable satisfacción del estudiante .....	42
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante.....	43
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del estudiante.....	43
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre la confiabilidad y satisfacción del estudiante. ....	44
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre la responsabilidad y capacidad de respuesta y satisfacción del estudiante. ....	44
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre la seguridad y satisfacción del estudiante. ....	45
<b>Tabla 15.</b> Correlación entre la empatía y satisfacción del estudiante. ....	45
<b>Tabla 16.</b> Resumen de valor o significan .....	50

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Ubicación de centro de estudio.....	31
<b>Figura 2.</b> Nivel consolidado de la variable calidad de servicio .....	41
<b>Figura 3.</b> Nivel consolidado de la variable satisfacción del estudiante .....	42
<b>Figura 5.</b> Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio 0,859.....	65
<b>Figura 4.</b> Alfa de Cronbach de la variable satisfacción del estudiante 0,899.....	65

## **Lista de abreviaturas y siglas usadas**

**CEIDE:** Centro de emprendimiento, innovación y desarrollo empresarial.

**CONEAU:** Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.

**CONCYTEC:** Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

**UNJ:** Universidad Nacional de Jaén.

**MT:** Ministerio de trabajo.

**PSQM:** Medición de la calidad del habla perceptual.

**SERVPERF:** Instrumento del rendimiento del servicio.

**SERVQUAL:** Instrumento de la calidad del servicio.

**SERVPERF:** Instrumento del rendimiento del servicio.

**SINEACE:** Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

**UPC:** Universidad Peruana de Ciencias.

**UTC:** Universidad Técnica de Cotopaxi.

## **Glosario o definición de términos**

**Aprendizaje:** Lave y Wenger (2007) lo define como: un proceso de participación social donde se da en un contexto propicio para el interés personal mediante actividades.

**Confiabilidad:** Sueiro (2023) lo define como: la capacidad de un ítems, instrumento, cosa o herramienta para hacer lo que queremos que haga por un tiempo determinado.

**Desarrollo empresarial:** Delfín y Acosta (2016) lo define como: la articulación de múltiples elementos (crecimiento económico, cultura organizacional, liderazgo, entre otros) que usa un empresario para el logro de sus objetivos.

**Emprendimiento:** Calvino (2022) lo define como: proceso de iniciar y finalizar un proyecto de negocio por cuenta propia.

**Enseñanza:** Carmen y Carmen (2000) lo define como: compromiso intensional que se orienta a planear metas precisas y cambios definidos a fin de producir en los alumnos comportamientos y capacidades logradas.

**Expectativa:** Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) lo define como: las posibilidades de razonadas de esperar que un acontecimiento previamente imaginado ocurra.

**Impacto social:** Jiménez (2021) lo define como cambios que experimentan los individuos o grupos frente a un acontecimiento de intervención que transforme su realidad actual en una que supere sus expectativas de vida.

**Inferencias:** Dalto (2023) lo define como: proceso por el cual se obtiene conclusiones determinadas a partir de un conjunto específico de premisas.

**Innovación:** UAP (2023) lo define como: el proceso por el cual se renueva o actualiza las características de un producto o servicio con fin de que sea aceptado por el mercado.

### **Resumen**

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Emprendimiento, Innovación y Desarrollo Empresarial de la Universidad Nacional de Jaén en adelante CEIDE. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlacional con diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 70 estudiantes registrados en el CEIDE, a la cual se aplicó un censo. La técnica que se usó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, así mismo se utilizó la escala de Likert con 15 ítems para la variable 1 calidad de servicio con un alfa de Cronbach de 0,859 y 19 ítems para la variable 2 satisfacción del estudiante con un alfa de Cronbach de 0,899. Los resultados fueron que existe una relación entre ambas variables de estudio determinada por la prueba de Pearson ( $r = 0,808$  y su “P” valor fue  $= <0,05$  lo que indicó que dicha relación es significativamente muy fuerte. Asimismo, se halló que la calidad de servicio tuvo un 60% de nivel bajo y la satisfacción del estudiante tuvo un 57% de nivel bajo. En conclusión, a menor calidad de servicio menor será la satisfacción del estudiante y viceversa.

**Palabras claves:** Calidad, Satisfacción, Emprendimiento y Desarrollo empresarial.

### **Abstract**

The research was carried out at the Center for Entrepreneurship, Innovation and Business Development hereinafter CEIDE of the National University of Jaén, 2022. The objective was to determine the relationship between service quality and student satisfaction. The study had a quantitative approach, a type of correlational research with a non-experimental - cross-sectional design. The population consisted of 70 students registered at CEIDE, which applied a census. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument, likewise the Likert scale was obtained with 15 items for quality of service with a Cronbach's alpha of 0.859 and 19 items for student satisfaction with a Cronbach's alpha of 0.899. . The results were that there is a relationship between the study variables determined by the Pearson test ( $r$ ) = 0.808 and its "P" value was =  $<0.05$ , which indicates that said relationship is significantly very strong. Likewise, it was found that the quality of service had a 60% low level and student satisfaction had a 57% low level. In conclusion, a lower quality of service will lower student satisfaction and vice versa.

**Keywords:** Quality, Satisfaction and Service.



## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

#### ***1.1.1 Contextualización***

A nivel internacional en las últimas cuatro décadas las casas de estudio superiores han puesto énfasis en desarrollar ecosistemas de investigación, innovación y emprendimiento empresarial para resolver problemas de impacto social, a través de ejes como la docencia, la investigación y la extensión buscando de esta forma participación colaborativa entre sus estudiantes y docentes para desarrollar proyectos e innovaciones que contribuyan a la producción de conocimientos, avances tecnológicos y crecimiento socioeconómico; por consiguiente estos son aspectos claves para obtener reconocimiento y excelencia internacional.

En este sentido, Heredia et al. (2022) sostuvieron que los retos en Latinoamérica para los centros de innovación y emprendimiento en cuanto al problema de insatisfacción estudiantil son la excesiva enseñanza teórica, la falta de desarrollo de prototipos (productos y servicios) en laboratorios y el poco uso de equipamiento tecnológico, los que causa en los alumnos desinterés para realizar proyectos de estudio.

Además, Hurtado et al. (2021) aluden que la percepción, la expectativa y las necesidades del estudiante es relevante para los centros de innovación y emprendimiento por que guían la gestión de la calidad en los procesos de servicios académicos y administrativos, entendiéndose previamente a la calidad como las especificaciones previamente establecidas que son aceptadas por los estudiantes. En este sentido, la brecha entre lo esperado y percibido a veces es exorbitante, por qué se pierde en muchos casos el enfoque de poner al alumno en el centro de la investigación.

Asimismo, López (2019) mencionó las grandes dificultades que encontraron los centros superiores de estudios en Colombia, respecto a la calidad de servicio brindado.

En los ambientes de emprendimiento, innovación y desarrollo empresarial; y que colateralmente tuvieron repercusiones directas en la satisfacción de los estudiantes fueron la falta de planificación para la asignación de recursos en los inicios de los proyectos, bajos esfuerzos por parte de la plana docente en eliminar el pensamiento conservador en los estudiantes y la ausencia de un acompañamiento continuo por parte del personal administrativo en los procesos de patentes; los cuales terminan siendo desmotivadores por engorrosos procesos de papeleo para el acceso a financiamiento.

Por último, Herruzo et al. (2019) explicaron desde España que el problema de la satisfacción del estudiante frente a los aprendizajes de emprendimiento, innovación y desarrollo empresarial; son la consecuencia de una tradicional formación basada en la lógica para transmitir conocimientos lo que produce a la larga profesionales memoristas, teóricos y conservadores. Sin embargo, en las últimas décadas se ha visto un cambio de este enfoque más orientada a desarrollar las capacidades investigativas lo que implicado un aprendizaje activo basado en métodos claros por casos, problema y simulación.

A nivel nacional, las Universidades y sus Centros de Emprendimiento, Innovación y Desarrollo Empresarial no son la excepción, pues se puede observar problemas más complejos, persistentes y visibles. En este sentido, la magister Weinberger (2023) expresó que las Universidades del Perú y sus Centros de investigación no tienen un problema de emprendimiento como se cree, sino de innovación debido a la poca capacidad para renovar bienes y servicios lo que se traduce en niveles bajos de investigación, es decir, que el emprendimiento y la innovación se encuentran disociadas. La explicación de este fenómeno sucede por la falta de articulación entre instituciones públicas como Concytec, Produce e Innóvate, Ministerio de Trabajo entre otros; lo que ocasiona una deficiente satisfacción de los estudiantes en cuanto a la problemática de tener una educación de calidad en aspectos de emprendimiento e innovación.

De igual manera, Crespi (2022) experto en innovación y emprendimiento sustentó que en el Perú el problema de la investigación en las Universidades radica en la pobre gobernanza interinstitucional entre el estado, universidades y sociedad; pues la falta de liderazgo investigativo, el corto pliego de financiamiento en proyectos, el apoyo a empresas que son informales y además la falta de jerarquía del CONCYTEC en los ministerios para tomar decisión son elementos claves que no contribuyen a los esfuerzos que hacen las casas superiores de estudio por crear centros de innovación y emprendimientos sostenibles.

Además, el especialista Reyes (2020) director de iniciativa empresarial de la UPC aclaró que el problema de insatisfacción universitaria asociado a la calidad de servicios de enseñanza – aprendizaje en cuanto a la innovación, emprendimiento y desarrollo empresarial se debe a un problema del sistema educativo nacional que empieza con una malla curricular de educación regular básica deficiente en cuanto al desarrollo de la creatividad y el emprendimiento de los niños desde todos los niveles. Asimismo, no se puede esperar que el alumno este en el octavo ciclo de la educación superior para decir que recién esta listo para iniciar este proceso. Por otro lado, las universidades necesitan buscar soluciones ante esta problemática como generar ecosistemas de innovación agradables como las comunidades estudiantiles, los programas de voluntarios para concursar en eventos de ciencia e innovación internacional, crear concursos internos y desarrollar cursos de emprendimiento gratuito.

### ***1.1.1 Descripción del Problema***

La Universidad Nacional de Jaén en adelante (UNJ) a través de la Dirección de Centros de Producción de Bienes y Servicios creó el CEIDE, con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes mediante consultorías, investigaciones y convenios institucionales.

Apoyar la creación de compañías que generen impacto positivo en el desarrollo socioeconómico de la región y del país, de esta manera se observó que en el CEIDE se evidenció varias dificultades para lograr y sostener una satisfacción aceptable por los estudiantes en cuanto a la calidad de los servicios académicos y administrativos entre las dificultades encontradas fueron tener una excesiva enseñanza teórica que abarca el 75% de la malla curricular, registrar por año solo 10 prototipos de bienes y/o servicios en laboratorios con largos permisos engorrosos y burocráticos, la capacidad tecnológica instalada por la universidad es solo 15% para el desarrollo de proyectos de investigación académica, solo 3 patentes se aprueban por año debido a que no tienen acompañamiento suficiente, solo 2 proyectos concursan por año en eventos nacionales e internacionales y para acceder al financiamiento del estado es una aventura solitaria para los estudiantes, también se vio desinterés por las expectativas y percepciones del alumno, deficientes políticas internas en investigación, pérdida de gobernanza en las políticas de investigación y desactualizadas mallas curriculares de educación superior que introducen al alumno tarde (octavo ciclo) en el proceso de innovación y emprendimiento. A la luz de estas observaciones se planteó nuestra principal interrogante en el siguiente apartado.

### **1.1.2 *Formulación del Problema***

**1.1.3.1 Problema General.** ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?

#### **1.1.3.2 Problemas Auxiliares.**

- a. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del CEIDE de la UNJ, 2022?
- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?
- c. ¿Los elementos tangibles se asocian a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?

d. ¿La confiabilidad se relaciona con la satisfacción del estudiante del del CEIDE de la UNJ, 2022?

e. ¿La responsabilidad y capacidad de respuesta interviene en la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?

f. ¿La seguridad incide con la satisfacción del estudiante del del CEIDE de la UNJ, 2022?

g. ¿La empatía se asocia con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?

## **1.2 Justificación**

### ***1.2.1 Justificación Científica***

El presente estudio se justificó porque existen pocas investigaciones donde se halla demostrado la asociación entre la calidad de servicios y la satisfacción de estudiantes en los centros de innovación y emprendimiento, desconocidos hasta el término de la presente investigación, de esta forma se llenó un vacío en el conocimiento de la Calidad de Servicios en el campo de la Educación Superior al sentar los ejes de acción por ampliar la conceptualización y profundidad de significados. Asimismo, el estudio permitió cuestionar la teoría de Zeithaml et al (1992) y sus resultados tuvieron la capacidad de hacer inferencias sobre la población de estudiantes que integran solo a centros de innovación y emprendimiento. Además, se adaptó un instrumento documental especializado para medir la calidad de servicios y conocer a la vez la satisfacción de los estudiantes teniendo la confiabilidad y validez adecuados, de esta manera se reformuló la forma de cómo se aborda la problemática de estudio. Por último, la pertinencia de la investigación fue la eficiencia de los procesos académicos y administrativos que integran el CEIDE y su asociación con la satisfacción del estudiante, limitándose a realizar estudios explicativos o aplicativos.

### ***1.2.2 Justificación Técnica - Práctica***

La investigación se justificó porque a pesar de haber mucha información acerca de los Centros de investigación no existen investigaciones sobre su gestión. Por lo tanto, este trabajo fue novedoso por enfocarse en la calidad de servicio para generar ideas de intervención en el problema de la insatisfacción de los estudiantes. Además, se ofreció mejores luces a los gestores para desarrollar estrategias focalizadas en cuanto a la mejora de sus procesos académicos y administrativos. En este sentido, la investigación fue conveniente debido a la gran exigencia de las empresas, organizaciones, padres de familia, colectivos entre otros, para solucionar problemas de impacto social. Por otro lado, los beneficiarios de este estudio será la sociedad local debido a que mejorará su calidad de vida debido a los avances tecnológicos, los estudiantes serán beneficiados por que desarrollarán sus capacidades profesionales y la Universidad por obtener reconocimiento internacional gracias al éxitos de las innovación y emprendimiento.

### ***1.2.3 Justificación Institucional y Personal***

La indagación se justificó porque canalizó el interés institucional de la UNJ al otorgar información relevante que le permitió un punto de partida para brindar sostenibilidad a su CEIDE, en el cual se iniciaron los procesos preparatorios de autoevaluación con el propósito de asegurar la calidad educativa a fin de mejorar los niveles de satisfacción en los estudiantes buscando con ello incrementar el número de usuarios. La investigación fue importante debido a su capacidad de réplica en los otros centros creados o por crearse por parte de la UNJ, así como también crear ambientes y procesos que propicien el desarrollo profesional de los alumnos. Por otro lado, en lo personal este estudio permitió mejorar la formación académica impartida en la Universidad y desarrolló nuevas capacidades y habilidades que podrán ser usadas para aprovechar oportunidades laborales.

## **1.3 Delimitación De La Investigación**

### ***1.3.1 Social***

Los interesados en la investigación son el rector de la UNJ, director del CEIDE, cuerpo docente, los estudiantes y padres de familia.

### ***1.3.2 Espacial***

La realización de la investigación se dio en el CEIDE de la UNJ ubicada en el departamento de Cajamarca, provincia y distrito de Jaén durante el año 2022.

### ***1.3.3 Temporal***

El estudio consideró los sucesos ocurridos en el período 2022 y se examinó empíricamente las variables de la investigación según el período señalado.

### ***1.3.4 Metodológica***

En cuanto a la metodología se delimitó solo a un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación solo correlativo – descriptivo.

### ***1.3.5 Ética***

Por otro lado, la delimitación ética fue no compartir el avance de los resultados generados en este estudio con los docentes responsables del CEIDE salvo culminada la investigación y se guardó el anonimato de los estudiantes, no hubo delimitaciones culturales o sociales.

## **1.4 Limitaciones**

- a. La realización del estudio solo abarcó el período 2022.
- b. El tamaño de la muestra fue una limitación por que se esperó hallar más estudiantes de acuerdo a la revisión de antecedentes con lo cual se tuvo que aplicar un censo a la población de estudio y además los estudiantes cursaban diferentes ciclos en el momento de aplicar el instrumento.

- c. La información de los avances de proyectos de innovación, emprendimiento y desarrollo empresarial y cómo éstas se vinculan con otros aspectos del servicio educativo del CEIDE fue celosamente compartida por los estudiantes al pensar que la información podría perjudicar al apoyo recibido.
- d. Existe una amplia fuente de investigaciones correlativas que trataron las variables de estudio, pero cuando se halló de un Centro de innovación y emprendimiento, el resultado fue escaso.

## **1.5 Objetivos De La Investigación.**

### ***1.5.1. Objetivos General***

Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- a. Medir el nivel de la calidad de servicio del CEIDE de la UNJ, 2022.
- b. Cuantificar el nivel de la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022
- c. Identificar si los elementos tangibles se asocian a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.
- d. Determinar si la confiabilidad se relaciona con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.
- e. Establecer si la responsabilidad y capacidad de respuesta interviene en la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.
- f. Verificar si la seguridad se asocia con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.
- g. Comprobar si se asocia la empatía con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación o Marco Referencial.

#### *Antecedentes Internacionales*

De acuerdo con Maza et al (2022) en su artículo: Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba. En Colombia, tuvo como objetivo valorar la calidad del servicio educativo percibido por parte de los estudiantes de programas de pregrado y su relación con la satisfacción e intenciones futuras. La técnica empleada la encuesta y como instrumento. La muestra fue de 481 alumnos de programas de pregrado. Los resultados fueron 65% de estudiantes expresaron percibir la calidad de servicio gracias a las dimensiones capacidad de respuesta la empatía y confiabilidad. Además, 60% manifesto satisfacción por la calidad gracias a la dimensión 34% intenciones futuras. Concluyó, que ambas variables se encuentran relacionadas.

Segun, Patron (2021) en su artículo: Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior. En México, el objetivo fue medir la calidad del servicio ofrecido desde la percepción de los estudiantes. La metodología fue exploratorio y descriptivo con un enfoque cuantitativo. La técnica que se usó fue de grupos focales y el instrumento utilizado fue entrevistas no estructurada. La población estuvo conformada por 280 estudiantes y la muestra que se aplicó dicho instrumento fue de 162 alumnos. Los resultados indicaron un 3.80 de los alumnos están de acuerdo con la calidad de servicio educativo. Además, respecto a las dimensiones de la calidad están de acuerdo solo 4.12 elementos tangibles, 3.96 confiabilidad y 3.48 capacidad de respuesta. Por último, las otras dimensiones evidenciaron resultados inferiores con 3.38 seguridad y 3.28 empatía debido a que prevalece como principal inconveniente la actitud que asume una parte del personal docente. Concluyó, que ambas variables se encuentran relacionadas.

En este sentido, Claudio y López (2020) en su investigación sobre la calidad del servicio percibido por los docentes y estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi. En Ecuador, el objetivo fue evaluar la calidad de servicio percibido por los docentes y estudiantes de la biblioteca. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario LibQual basado en Zuñiga (2017), considerando (22) ítems con una escala de evaluación del 1 al 9. Se valoraron 3 dimensiones: Valor afectivo del servicio (atención que brinda el personal), Biblioteca como espacio (percepción del ambiente físico), Control de información (disponibilidad de los recursos físicos y virtuales). Los resultados se identificó que las tres dimensiones tienen un nivel de superioridad negativo por los estudiantes siendo -034 valor afectivo, -045 espacio de trabajo y -024 control de información- Concluyó, que la calidad del servicio en la biblioteca no es superior al mínimo esperado y mucho menos al deseado.

Pecina (2020) en su artículo: Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. En México, el objetivo fue determinar la calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante en una universidad. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, descriptiva – transversal. La muestra utilizada fue a conveniencia con 74 estudiantes del quinto semestre. Se usó dos cuestionarios de los autores Tumino et al (2014). Los resultados fueron una correlación positiva  $r = 0.432$ , entre las variables de estudio. Además, 42% estuvieron satisfechos académicamente y 9% totalmente satisfechos restos de los estudiantes 30% fue indiferente, 16% insatisfechos. Por último, en la calidad educativa 38% estuvo de acuerdo y 11% estuvo totalmente de acuerdo, mientras que el 35% mostraron una opinión neutral y solo el 12% estuvo en desacuerdo con la calidad de los servicios en los centros de investigación. Concluyó, que la calidad educativa tiene un impacto real sobre la satisfacción del estudiante.

### *Antecedentes Nacionales*

De acuerdo con Garayar (2022) en su artículo: Diseño y validación de escalas de Percepción de la Calidad del Servicio Educativo y de Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. En Lima, el objetivo fue diseñar y validar dos escalas que se encuentran relacionadas (1) Escala de Percepción de la Calidad del Servicio Educativo, (2) Escala de Satisfacción Estudiantil. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva con carácter evaluativo. La muestra fue de 1,814 estudiantes. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron una alta confiabilidad (1.00) asumiendo un nivel de significación estadística de  $p < .05$ . Por último, la verificación de evidencias de validez en la estructura interna se calculó por medio de la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual arrojó en la percepción de la calidad del servicio un valor de 8037 y un nivel de significancia de  $p < 0.001$ , y para la satisfacción un valor de estadístico de 7390 y un nivel de significancia de  $p < 0.001$ . Concluyó, que la calidad del servicio educativo esta asociado con la satisfacción del estudiante

Según, Rodríguez (2020) en su investigación: Calidad de servicio y satisfacción estudiantil de una especialidad de educación superior. En Lima, el objetivo fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior. La metodológica que se usó fue con enfoque cuantitativo y tipo básica, el método fue hipotético deductivo y de diseño descriptivo correlacional. La población fue de 212 estudiantes y la muestra de 137 alumnos de la carrera profesional de industrias alimentarias y nutrición. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fueron 2 cuestionarios con una confiabilidad para la variable Calidad de Servicio con 0.887 y Satisfacción Estudiantil con 0.921.

Los resultados fueron existe correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación de “ $Rho= 0, 803$ ”. Además, 89% manifestó un nivel de la calidad de servicio malo y 57% expreso un nivel de la satisfacción insatisfecho. Concluyó, que la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante esta relacionada.

En este sentido, Rocha (2020) en su indagación: la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración. En Ucayali, el objetivo fue determinar la relación entre ambas variables de estudio. La metodología fue tipo de investigación descriptivo correlacional con un diseño transaccional correlacional. La población de estudio fue de 495 estudiantes y la muestra estuvo conformada por 96 estudiantes. Se aplicó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario. Los resultados fueron existe relación débil entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes con un  $r = 0, 22$ . Además, 62% de alumnos indicó un nivel de la calidad de servicio regular y 61% de estudiantes señalo un 61% de nivel regular en la satisfacción por los servicios prestados. Por último, el “P” =0,000 de las relaciones en la variable satisfacción con las dimensiones de la calidad de servicio fueron:  $r= 0.16$  elementos tangibles,  $r=0,093$  confiabilidad,  $r= 0,317$  capacidad de respuesta,  $r=0,129$  seguridad y  $r=0,259$  empatía. Concluyó, que ambas variables estan relacionadas.

De la misma manera, Machaca et at (2019) en su artículo: percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública. En Apurimac, tuvo como objetivo: determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela de administración de empresas. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, correlacional, bivariado descriptivo con diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por 388 y la muestra fue de 149 personas.

Los resultados fueron 39% de estudiantes estuvo medianamente de acuerdo con la calidad de servicio brindado y 56% de alumnos tuvo satisfecho con la calidad de servicio. En cuanto a la variable satisfacción y las dimensiones de la calidad de servicio existió una relación: Rho = 0.739 fiabilidad, Rho = 0.362 empatía, Rho = 0.775 capacidad de respuesta, Rho = 0.569 tangibilidad y Rho = 0.486 seguridad. Concluyó, existe relación entre las variables de estudio con una relación Rho = 0,765.

### ***Antecedente Local***

Bazán (2019) en su artículo: calidad educativa percibida por los alumnos satisfacción laboral docente de la Universidad Alas Peruanas filial Jaén. En Jaén, tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad educativa percibida por los alumnos y la satisfacción laboral del docente. El tipo de investigación fue correlacional y el diseño de investigación es no experimental y transversal. Los resultados mostraron 97% de los estudiantes percibe la Calidad Educativa como medianamente eficiente y solo 3% la considera deficiente. Asimismo, el 89% de los docentes se encuentran regularmente satisfechos en su labor docente y solo el 10% el grado de satisfacción es bajo. Concluyó, que se aceptó la hipótesis de relación de las variables Calidad Educativa y Satisfacción Laboral Docente con 6.25 de Chi-cuadrado de Pearson.

Según, Fernández y Torres (2019) en su investigación: percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicoechea. En Cajamarca, el objetivo fue determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad y la satisfacción del servicio educativo en estudiantes del 7mo. Ciclo en la institución de estudio. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación descriptivo correlacional experimental. La población de estudio fue conformada por 62 estudiantes.

Los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios. Los resultados fueron 31% un nivel de indiferencia respecto a la calidad del servicio educativo y un 50% de indiferencia en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Concluyó, existe correlación positiva muy fuerte entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente de correlación de  $Rho = 0.796$ .

## **2.2 Marco Doctrinal**

### **2.2.1 Calidad del Servicio**

**2.2.1.1 Teoría sobre la calidad del Servicio.** De acuerdo con, Parasuraman et al (1985) sostuvieron que la calidad de servicio es un constructo multidimensional donde los clientes establecen la calidad de servicio en función a la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán (E) y las percepciones de lo que se les entrega (P) siendo la ecuación:  $P \geq E = \text{Satisfacción}$  o  $P < E = \text{Insatisfacción}$ . Asimismo, dicha teoría creó un modelo teórico denominado SERVQUAL que tuvo 10 dimensiones, pero que, en el año 1988, se redujo en 5 siendo fiabilidad (Desempeño del servicio prometido en cuanto a precisión y sin errores), Garantía (capacidad para expresar confianza y cortesía), tangibilidad (Apariencia física de infraestructura), empatía (capacidad para comprender las emociones y sentimientos del cliente) y sensibilidad (Disposición para auxiliar al cliente).

**2.2.1.2 Teoría de la percepción de la calidad del servicio.** Según, Cronin et al (1992) esta teoría se diferenció de la teoría de Parasuraman et al (1985) al exponer que la satisfacción y la actitud son distintos proponiendo un nuevo modelo teórico denominado SERVPERF basado solo en las percepciones y no en las experiencias, la cual dice que la calidad del servicio es lo que se percibe y lo más importante son las relaciones de calidad del servicio, la satisfacción del consumidor y la intención de compra. Los resultados evidencian que medir la calidad de servicio debe estar basada en el desempeño.

Asimismo, la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción por que tiene un relevante efecto sobre la compra y la calidad de servicio tiene menos efecto sobre las intenciones de compra que la satisfacción del consumidor.

Por otro lado, Ibarra y Casas (2015) manifestaron que este modelo teórico eliminana las expectativas del servicion por que la interpretación del concepto por su variabilidad en el proceso del servicio es redundante respecto a las percepciones del rendimiento y por sí sola ya logra predecir al menos el comportamiento de los individuo, además se aplica en menos tiempo, la valoración predice mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia y el trabajo de análisis es más sencillo.

### **2.2.1.3 Teoría de la calidad percibida del servicio**

Según, Grönroos (1994) explicó que la teoría se fundamenta en lo que busca y evalúa el cliente del servicio. En palabras de Mora (2011) dijo: “la calidad percibida del servicio por parte del cliente, es producto de la imagen generada por el proveedor del servicio y la realidad” (p. 5). Asimismo, se produjo un modelo teórico con dos dimensiones la calidad técnica (diseño del servicio) donde se valora correctamente lo que el cliente quiere viéndose reflejado en el resultado de la calidad del servicio y la calidad funcional (proceso de la calidad del servicio) que es el impacto de la cálida técnica, debido a que cada proceso donde experimenta el cliente afectará al resultado general de la imagen que construirá el cliente del mismo servicio.

### **2.2.1.4 Teoría de evaluativa de la calidad educativa**

Cabe señalar, que las teorías anteriormente mencionadas subyacen en un enfoque al cliente de tipo empresarial con una perspectiva diversa. Sin embargo, los procesos de autoevaluación y acreditación de instituciones educativas superiores son promovidos por otros modelos que plantean parámetros similares para medir la calidad del servicio educativo desde una concepción educativa y no empresarial. La acreditación de

programas de estudios en educación universitaria establecido por Ministerio de Educación del Perú (2009) a través del CONEAU, con vigencia entre los años 2009 al 2016.

Aportó a la teoría al afirmar que las entidades de evaluación de instituciones educativas deben de ser entidades diferentes del estado, lo cual produjo un modelo teórico con tres dimensiones: gestión de la carrera (evaluación de la eficacia académica y administrativa), formación profesional (actividades formativas del estudiante) y servicios de apoyo para la formación profesional (extensión universitaria, proyección social e inserción laboral del estudiante) teniendo en total 84 indicadores que lo compone, teniendo un enfoque sistémico con cumplimiento de los compromisos en cuanto a conocimiento creado, profesionales formados y los servicios entregados a la comunidad.

#### **2.2.1.5 Teoría de la mejora continua educativa**

De acuerdo con la teoría de la mejora continua de Deming (1989) EL Ministerio de Educación del Perú (2021) aprobó en el año 2016 hasta la actualidad, un nuevo modelo educativo regulado por SINEACE, centrado en la mejora continua de los procesos tanto académicos y administrativos; y el trabajo colaborativo de los grupos interés; lo cual constó de 4 dimensiones siendo la gestión institucional (misión, visión y valores), la gestión de la formación profesional (proceso de enseñanza – aprendizaje, investigación e innovación), la gestión docente (docencia de pre grado) y la gestión administrativa (verificación del perfil de egreso y objetivos educacionales).



**Tabla 1.**

*Criterios de comparación en la selección de un modelo de calidad de servicio pertinente.*

Criterios	Teoría de la calidad del servicio				
	Calidad del Servicio	Percepción de la calidad de servicio	Calidad Percibida	Evaluación de la calidad educativa	Mejora continua educativa
<b>Enfoque</b>	Empresarial	Empresarial	Empresarial	Educativo	Educativo
<b>Complejidad</b>	Media	Baja	Baja	Alta	Alta
<b>Dimensiones</b>	5	5	2	3	5
<b>Referente internacional</b>	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Bajo

**Nota:** el modelo seleccionado para el presente trabajo fue el SERVPERF por ser de enfoque empresarial, complejidad baja, alto grado de referencia internacional y alto contraste teórico.

### 2.2.2 Satisfacción del estudiante

**2.2.2.1. Teoría de Dos Factores en la Satisfacción del Cliente.** De acuerdo, con Carmona (1998) manifestó que esta teoría se basa en que algunas dimensiones de los productos y/o servicios determinan la satisfacción e insatisfacción de los clientes. En este sentido, se creó un modelo que comprenda la realidad de este fenómeno bajo las dimensiones asociadas a la satisfacción que son: (a) respuesta a necesidades y peticiones particulares del cliente, (b) disponibilidad, (c) trato al cliente, (d) nivel de precios y (d) acciones u iniciaciones que benefician o perjudican patrimonialmente al cliente. Por otro lado, las dimensiones asociadas a la insatisfacción son: (a) Fiabilidad, (b) Seguridad, (c) Respuesta a errores en la prestación del servicio, (d) Acogida y (e) integridad.

#### 2.2.2.2. Teoría de desarrollo de productos y satisfacción del cliente de KANO

La teoría de desarrollo de productos y satisfacción de clientes de Kano citado en Haro et al (2016) trató acerca de que cada organización brinda sus servicios con algún aspecto diferenciador, es decir, que la competencia directa de una organización siempre ofrecerá un atributo mejor. La teoría produjo un modelo teórico denominado Kano que consta de tres dimensiones siendo los requisitos básicos lo cual no incrementa la satisfacción pero causa una satisfacción por no tenerlas pues es el intercambio comercial

justo que considera un cliente, los requisitos de desempeño se refiere a que cuando los requisitos han cumplido con los aspectos básicos estos pueden incorporar funcionalidades nuevas y los requisitos de deleite es cuando los requisitos básicos y desempeño han sido cumplidos y adicionalmente se entrega un valor más que la cliente no esperada.

### **2.2.2.3. Teoría Personológica**

La presente teoría es producto de la teoría clásica del estrés que produjo modelos personológicos interaccionistas o transaccionales, donde el individuo que aprende y los procesos cognitivos es el centro del fenómeno.

A diferencia de la tradicional que explicó la importancia de la motivación, la calidad del servicio y la fidelización a los estudiantes. La teoría aporta con nuevas dimensiones como las necesidades, el conocimiento, el metaconocimiento, la transición de la orientación a las expectativas, la atención y entrega del servicio, la cual se resumen en cinco dimensiones: crear imagen, orientación y expectativas motivacionales, atención y entrega del servicio, satisfacción y recomendaciones.

### **2.2.2.4. Teoría de la Satisfacción Educativa de Surdez, Sandoval y Lamoyi**

La teoría explicó que la satisfacción del estudiante recae más allá de las dimensiones académicas y administrativas, pues considera las evaluaciones que hace el estudiante respecto a su futuro profesional. Y como la universidad acondiciona y prepara en este escenario a los profesionales del mañana. Asimismo, dicha teoría presento un modelo teórico que tiene 4 dimensiones que son: enseñanza – aprendizaje, trato respetuoso, infraestructura y autorrealización.

**Tabla 2.**

*Criterios de comparación para la selección de una teoría de la satisfacción del estudiante.*

Criterios	Teoría de Satisfacción			
	DOS FACTORES	KANO	PERSONOLOGICO	SURDEZ, SANDOVAL Y LAMOYI
Enfoque	Empresarial	Empresarial	Empresarial	Educativo
Complejidad	Media	Baja	Baja	Baja
Dimensiones	2	3	5	4
Referente internacional	Alto	Medio	Bajo	Bajo
Contraste teórico	Alto	Bajo	Bajo	Bajo

**Nota:** la teoría seleccionada para el presente trabajo fue el de Surdez, Sandoval y Lamoyi por ser de enfoque estudiantil de complejidad baja, dimensiones moderadas, baja referencia internacional y bajo contraste teórico.

## 2.3 Marco Conceptual

### 2.3.1. Calidad del Servicio

**2.3.1.1 Definición.** Pizzo citado en su artículo de Morocho y Burgos (2018) manifestaron que es: “un hábito que se desarrolla y practica por las organizaciones con el fin de interpretar necesidades y expectativas de sus clientes ofrecerles en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable” (p. 24).

De acuerdo con, Kotler y Armstrong (2003) la calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente. En un sentido más amplio, la calidad es definida como la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que se relacionan con su habilidad de satisfacer las necesidades del cliente. Es decir, la calidad va más allá de la cualidad del no tener defectos, está comienza con las necesidades del cliente (lo esperado) y finaliza con la satisfacción de éste (valor percibido). Zeithaml et al., (1992) definen “La calidad de servicio es un tipo de actitud, relacionada, aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio.” (p.23).

**2.3.1.2 Elementos.** Las organizaciones de éxito no solo tratan de comprender como satisfacer al cliente, sino que además emprenden inversiones sobre la mejora de sus actividades lo que les permite cumplir dichos compromisos. Asimismo, la excelencia también implica que se establezca una filosofía de servicio como pilar clave de sus quehaceres en los siguientes elementos:

**Proceso.** Es un elemento decisivo en la creación y desarrollo de servicios en ella se diseñan los flujos de trabajo que define la actitud y en donde se establecen los recursos y mecanismos que asegure la satisfacción del cliente.

**Cultura de Calidad de Servicio.** Se refiere a la forma de orientar los recursos y esfuerzos hacia la satisfacción del cliente en el marco de políticas de calidad, con plena colaboración y participación de todos los colaboradores sin importar su jerarquía organizacional, donde se demuestren mejora continua de su quehacer.

**Servicio.** Se refiere al acercamiento con cliente, es decir, cara a cara. El proceso del servicio incluye además del buen trato, la educación expuesta, el dominio del servicio, la absolución de dudas y las orientaciones al cliente en las soluciones que la organización puede y se compromete a resolver.

**2.3.1.3 Característica.** A continuación, describiremos las particularidades de la calidad del servicio:

- a) La producción es al instante de prestarlo, no se crea posteriormente.
- b) La réplica exacta de su producción es altamente complicada.
- c) Los servicios no se pueden almacenar; generalmente se brinda dónde está el cliente.
- d) El servicio no se puede evidenciar antes ni se puede enviar por adelantado como muestra para la conformidad del cliente.
- e) El que recibe el servicio no se lleva nada tangible, el valor depende de la experiencia.

- f) Si se presta inadecuadamente un servicio se puede “revocar”, si no se puede repetir, entonces las reparaciones o apologías son los únicos medios recursivos para la satisfacción del cliente.
- g) El aseguramiento de la calidad debe ocurrir antes de la producción y no después.
- h) La prestación del servicio, generalmente, requiere interacción humana en algún grado.
- i) Las expectativas del cliente en el servicio son parte integral de su satisfacción.
- j) Mientras más gente tenga que encontrar el cliente durante la prestación del servicio, menos probabilidad hay de quedar satisfecho con ese servicio con el resultado
- k) La calidad del servicio en gran parte es algo subjetivo.

**2.3.1.4 Categorías de Servicio.** En este sentido, Kotler y Armstrong (1989) explicaron que existen cuatro categorías de oferta que va desde un bien a un servicio puro:

- a) Bien tangible puro: ningún servicio acompaña al producto.
- b) Bien tangible con servicios complementarios: es acompañado por uno o más servicios para mejorar la atención del cliente.
- c) Servicio mayor con bienes y servicios menores anexos: consisten en un servicio principal junto con bienes, servicios o ambos, adicionales de apoyo.
- d) Servicio puro: se enfoca exclusivamente en la prestación del servicio como tal.

#### **2.3.1.5 Dimensiones**

En este apartado se utilizará la dimensionalidad expuesta por el modelo SERVPERF expuesto por Cronin y Taylor (1992). A continuación, se describe de forma sintetizada su multidimensionalidad.

**2.3.1.5.1 Elementos Tangibles.** Se refiere a la percepción de todos los materiales visuales que acompañan a la prestación de los servicios hálense de infraestructura, equipos, maquinas, enseres, mueblería, anaqueles, entre otros. A continuación, se

menciona los respectivos indicadores: iluminación de los salones, laboratorios y salas, estado de instalaciones sanitarias; y equipamiento actualizado de laboratorios.

**2.3.1.5.2 Confiabilidad.** Se refiere al proceso de la organización para brindar servicios sin errores o equivocaciones, desde la primera vez.

A continuación, se menciona los respectivos indicadores: cumplimiento de productos científicos, cumplimiento para resolver problemas sociales, y tiempo para aprobar proyectos en las líneas de investigación.

**2.3.1.5.3 Responsabilidad y Capacidad de Respuesta.** Se refiere a la demostración de destreza, voluntad y compromiso de los empleados ante los usuarios y proveedores para ejecutar el proceso ofrecido con rapidez y vocación.

A continuación, se menciona los respectivos indicadores: disponibilidad de los profesores, orientación del personal administrativo y gestión documentaría y tramitología.

**2.3.1.5.4 Seguridad.** Se refiere a las actividades que hace la organización para inspirar o promover la credibilidad y confianza de los usuarios. A continuación, se menciona los respectivos indicadores: seguridad en los laboratorios, seguridad de las instalaciones y seguridad de los alrededores.

**2.3.1.5.5 Empatía:** se refiere a la capacidad de los colaboradores para comprender las emociones y sentimientos de los usuarios utilizándolo para orientar y promover la cortesía y la educación. A continuación, se menciona los respectivos indicadores: amabilidad de los docentes, amabilidad del personal administrativo y amabilidad del personal técnico.

### 2.3.2 Satisfacción al cliente

**2.3.2.1 Definición.** De acuerdo, con Piza, y Ellis (1999, en su cita en Ibarra y Casas, 2015) definió que la satisfacción es: “el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del producto o servicio” (p. 267). Según, Kotler y Keller (2006) definió a la satisfacción del cliente como: “el placer o decepción que resulta de comparar la experiencia (E) de comprar un producto (rendimiento recibido) frente a las expectativas (P) de beneficios previos (esperaba)” (p. 144). Siendo la ecuación:  $E < P = \text{Insatisfecho}$ ,  $E = P = \text{Satisfecho}$  y  $E > P = \text{Satisfecho}$ .

#### 2.3.2.2 Componentes.

Existen elementos que conforman la satisfacción del cliente:

**El Rendimiento Percibido.** Es la valoración que hace un cliente del desempeño funcional de un producto y/o servicio después utilizarlo.

Las características de esta valoración son: enfoque del cliente y no de la empresa, resultados obtenidos del usuario del servicio, efectos de opinión de otras personas sobre la percepción del cliente y estado de ánimo del cliente.

**Las Expectativas.** Son las esperanzas o ilusiones que los clientes tienen por lograr algo con su producto y/o servicio.

Según, Zeithaml et al., (1992) indicó que son: “los estándares del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder en el proceso del servicio” (p. 34). Por otro lado, existe un detalle muy sutil referente a la disminución de los índices de satisfacción del cliente, el cual no siempre significa una baja calidad técnica de los productos o servicios, en muchos casos es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible por generación de muchas promesas que hace la empresa para atraer clientes.

### **2.3.2.3 Nivel de Satisfacción**

En este apartado se explicó los posibles escenarios de la satisfacción por la que pasa un cliente, después de su experiencia de compra, consumo o uso de un producto y/o servicio.

*a) Insatisfacción.* El desempeño percibido del producto no logro cumplir con las expectativas del cliente. El resultado, será que el cliente cambiará de manera instantánea su prestador de servicio por otro mejor.

*b) Satisfacción.* El desempeño percibido del producto concuerda con las expectativas del cliente. El resultado, será que el cliente mantendrá lealtad solo hasta buscar una mejor oferta que no siempre involucra precio sino también beneficios.

*c) Complacencia.* El desempeño percibido excede las expectativas del cliente. El resultado, será un cliente fiel al proveedor por su afinidad emocional y funcional del producto con su persona, lo cual ha superado ampliamente su expectativa. En conclusión, las empresas inteligentes buscan satisfacer a sus clientes mediante una cadena de promesas que solo lo que pueden entregar mediante la articulación de sus procesos.

### **2.3.2.5 Factores y Requisitos de la Satisfacción Universitaria**

En palabras de Gonzales (2003) manifestó que los factores más relevantes para los universitarios que cuanto a su satisfacción están asociados a la formación académica y profesional, plan de estudios, evaluación de mejora continua, servicios complementarios para la formación, rendimiento académico, gestión del programa profesional y aproximación al mercado laboral. En cuanto a los requisitos Saraiva (2008) estableció 5 requisitos las cuales son desarrollar la capacidad de análisis, decisión e investigación, facilitar el desarrollo de las capacidades intelectuales, de autonomía, humana y del espíritu crítico; producir e interesar a los estudiantes para el aprendizaje para que este conduzca a una atmósfera de satisfacción. Promover una buena preparación



científica, técnica, cultural y humana, y preparar a los estudiantes para el mercado de trabajo, así como para el ejercicio de ciudadanía plena.

#### **2.3.2.4 Dimensiones**

En el presente apartado se describirán de forma sintetizada las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante de acuerdo al estudio realizado por Surdez et ál., (2018) las cuales describirán a continuación:

**2.3.2.4.1 Enseñanza y Aprendizaje:** Es la satisfacción que descubren los estudiantes de los factores que interceden en todo el proceso de aprensiones de nuevos saberes y aplicación de estos en su campo profesional.

A continuación, sus indicadores son: desarrollo de prácticas con experiencia curricular, promoción de proyectos con carácter innovador, elaboración de contenidos y materiales metodológicos, Creación de eventos de simposios, seminarios o eventos científicos, comunicación sostenida con docentes magistrales, fomento de grupos incluyentes de investigación.

**2.3.2.4.2 Trato Respetuoso** Es la evaluación satisfactoria que realizan los estudiantes en el desarrollo de trato cortés y educado por parte del personal académico y administrativo. A continuación, sus indicadores son: trato cordial de los tutores, trato gentil de las autoridades universitarias y trato amable de las personas que brindan servicios complementarios dentro de la universidad.

**2.3.2.4.3 Infraestructura.** Es la satisfacción de contar los estudiantes con los espacios adecuados y los equipos modernos, fiables y limpios para el aprendizaje. A continuación, sus indicadores son: limpieza de las áreas públicas, ventilación de salones, laboratorios y salas, aislamiento de ruidos en las aulas, aislamiento de ruidos en las aulas infraestructura moderna y estética, y equipamiento actualizado de cómputo.

**2.3.2.4.4 Autorrealización.** Es la satisfacción que percibe el alumno para desenvolverse de forma autónoma y con toma de decisión para autodirigirse en el desarrollo personal de su integridad relacionada a su formación profesional futura. A continuación, sus indicadores son: desarrollo de procesos con extensión y bienestar estudiantil, movilización internacional de intercambio estudiantil por proyectos de innovación o desarrollo tecnológico, libertad para utilizar los laboratorios de prototipado, libertad para cuestionar y difundir ideas en el CEIDE y fortalecimiento proyecto profesional investigador del estudiante.

## **2.4 Definición de Términos Básicos**

### ***Calidad***

Crosby (1998) lo definió como: “cumplir con los estándares establecidos por la gerencia”. Es decir, la calidad no cuesta, no es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad, todas las acciones que resultan de no hacer bien a la primera vez.

### ***Característica Del Servicio***

Hayes (2002) define a las características del servicio como “las descripciones de exigencias y necesidades fundamentales para dimensionar la calidad del servicio” (p. 21). Es decir, a partir de la lista de exigencias y necesidades se podrá saber ¿Cuáles son esas expectativas de los clientes? ¿Qué atributos valorarán el proceso del servicio? Y ¿Cuáles son las necesidades principales que los lleva a buscar a un proveedor de servicio?

### ***Calidad Del Servicio***

Castañeda (2023) define a la calidad de servicio como: “la superación de expectativas que asumen los clientes frente a la adquisición de servicios, los cuales la organización debe de enfrentar con éxito ante las dificultades que pudieran surgir durante los procesos de entrega de estos servicios.

### ***Centros De Innovación, Desarrollo Tecnológico Y Emprendimiento***

López (2019) definió a los centros de innovación, desarrollo tecnológico y emprendimiento como: entidades con facultad de contribuir a la formación calificada de estudiantes por medio de proyectos de emprendimiento científico orientados hacia los negocios con transferencia tecnológica e innovación demandante por el mercado.

### ***Satisfacción Del Cliente***

Hayes (2018) indica que es el criterio o categoría más importante por la que los clientes juzgan a las empresas respecto de su conocimiento de las exigencias y expectativas.

### ***Servicio***

Kotler y Armstrong (1989) definen a un servicio como: “actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, la cual es esencialmente intangible. Y no resulta en la posesión de alguna cosa” (p. 234). Es decir, se carece de sentido de propiedad, transferencia y materialidad.

### ***Servicio Al Cliente***

Setó (2004) definió como: “proceso de interacción entre la organización y el cliente durante el ciclo de vida del producto” (p. 23). Es decir, que el servicio no finaliza cuando el cliente presta el servicio por el contrario los resultados de este se desplazarán a lo largo de un tiempo futuro el cual la empresa queda aún sujeta a la evaluación del cliente.

## CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1 Hipótesis

#### 3.1.1 Hipótesis General

**H1:** La calidad de servicio si está asociado a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

#### 3.1.2 Hipótesis Específicas

**H1a:** Los elementos tangibles si, están asociados a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1b:** La confiabilidad si, se relaciona con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1c:** La responsabilidad y capacidad de respuesta si, interviene en la satisfacción del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1d:** La seguridad si, está asociada a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1e:** La empatía si, se asocia con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

### 3.2 Variables

**Variable 1:** La calidad de servicio.

**Variable 2:** Satisfacción del estudiante

### 3.3 Operacionalización de los Componentes de las Hipótesis

**Tabla 3**

*Operacionalización de las variables de estudio, parte I.*

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Variables	Dimensión operacional de las variables		Fuente o instrumento de recolección de datos
			Dimensiones	Indicadores	
<b>Hipótesis general</b>  <b>H1:</b> Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022	Zeithaml et. Al (1992) definen “La calidad de servicio es un tipo de actitud, relacionada, aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio.” (p.23).	La calidad de servicio.	Elementos tangibles.	Iluminación de los salones, laboratorios y salas. Estado de instalaciones sanitarias. Equipamiento de materiales e insumos de laboratorios.	<b>Técnica</b> Encuesta
			Confiabilidad.	Cumplimiento de productos científicos Cumplimiento para resolver problemas sociales. Tiempo para aprobar de líneas de investigación.	<b>Instrumento</b> Cuestionario
			Responsabilidad y capacidad de respuesta.	Disponibilidad de los profesores. Orientación del personal administrativo. Gestion documentaria y tramitología.	<b>Escala Likert</b>  Totalmente insatisfecho (1)
			Seguridad	Seguridad en los laboratorios. Seguridad de las instalaciones. Seguridad de los alrededores.	Insatisfecho (2)
			Empatía	Amabilidad de los docentes. Amabilidad del personal administrativo.	Indiferente (3)
				Amabilidad del personal técnico	Satisfecho (4)
					Totalmente satisfecho (5)

**Tabla 4.** Operacionalización de las variables de estudio, parte II.

<p>Kotler y Keller (2006) definió a la satisfacción del cliente como: “el placer o decepción que resulta de comparar la experiencia (E) de comprar un producto (rendimiento recibido) frente a las expectativas (P) de beneficios previos (esperaba)” (p. 144).</p>	<p>Satisfacción del estudiante</p>	<p>Enseñanza y aprendizaje.</p>	<p>Desarrolla prácticas de experiencia curricular.                  Promueve proyectos de carácter innovador.                  Elabora contenidos y materiales metodológicos.                  Realizan simposios, seminarios, eventos científicos                  Comunicación sostenida con docentes magistrales.                  Fomentan grupos de investigación incluyentes.</p>
		<p>Trato respetuoso</p>	<p>Trato cordial de los tutores.                  Trato gentil de las autoridades universitarias.                  Trato amable de las personas que brindar servicios. complementarios</p>
		<p>Infraestructura.</p>	<p>Limpieza de las áreas públicas.                  Ventilación de los salones, laboratorios y salas.                  Aislamiento de ruidos en las aulas.                  Infraestructura moderna y estética.                  Equipamiento actualizado de cómputo.</p>
		<p>Autorealización.</p>	<p>Desarrollo de procesos con extensión y bienestar estudiantil.                  Movilización internacional de estudiantes.                  Libertad para utilizar los laboratorios de prototipado.                  Libertad para cuestionar y difundir ideas en el centro.                  Fortalecimiento del proyecto profesional del estudiante.</p>

**Hipótesis específica**

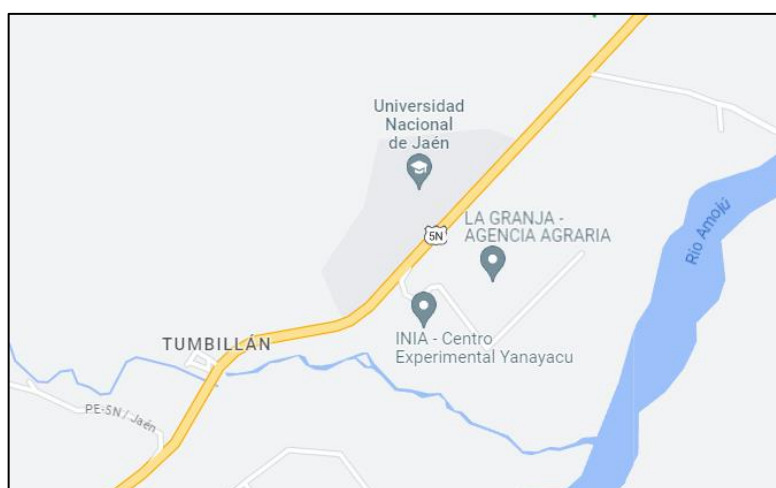
- H1a:** Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.
- H1b:** Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.
- H1c:** Existe relación entre la responsabilidad y capacidad de respuesta, y la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.
- H1d:** Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.
- H1e:** Existe relación entre la empatía y la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

## CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

### 4.1 Ubicación Geográfica

El presente trabajo de investigación se realizó en el CEIDE de la UNJ, 2022, del distrito y provincia de Jaén, departamento de Cajamarca – Perú (ver, figura 1). Asimismo, la provincia de Jaén es una de las trece que conforman el departamento de Cajamarca, en el N norte de Perú.

**Figura 1.**  
*Ubicación de centro de estudio.*



#### 4.1.1 Límites

Por el Norte limita con la Provincia de San Ignacio, por el Sureste y sur limita con la Provincia de Cutervo, por el Suroeste limita con la Provincia de Ferreñafe y Lambayeque. por el este, limita con la Provincia de Bagua y Utcubamba, y por el Oeste, limita con la Provincia de Huancabamba.

#### 4.1.2 Coordenadas Geográficas

- Latitud: -5.70889
- Longitud: -78.8078 5° 42' 32" Sur, 78° 48' 28" Oeste
- Altitud de Jaén: 730 m
- Clima de Jaén: Clima tropical seco.

## **4.2 Diseño de la Investigación**

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo por que utilizó las matemáticas para obtener las sumatorias de los puntajes de cada dimensión y variable, además se aplicó la estadística para calcular promedios, medias, moda y otros valores necesarios para el logro de los objetivos. Asimismo, se empleó un tipo de investigación correlacional debido a que se conoció la asociación que existe entre los conceptos, categorías o variables relacionados al cuantificar su relación (Baptista et ál, 2015, p. 81).

Por otro lado, esta investigación utilizó el diseño de estudio no experimental, porque solo se limitó a observar los fenómenos del estudio y no se manipuló la variable independiente y fue transversal por que se recolectó información en un determinado momento del tiempo, en el año 2022.

## **4.3 Métodos de Investigación**

El estudio utilizó el método científico que incluye otros más específicos como:

### ***a. Método Analítico***

El estudio permitió identificar y analizar las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de estudiante y como estos se relacionan.

### ***b. Método Sintético***

A partir del análisis, se llegó a conclusiones que nos permitan determinar y explicar el grado de asociación y relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiante.

### ***c. Método Inductivo***

El estudio se inició con la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a premisas de carácter general.



#### *d. Método Deductivo*

Se inició con el conocimiento teórico de las variables en general con el propósito de llegar a conclusiones y premisas de carácter particular contenidas explícitamente en la situación general.

#### **4.4 Población, Muestra y Unidad De Análisis y Unidad De Observación.**

##### **4.4.1 La población**

La población estuvo constituida por 70 estudiantes universitarios de la misma Universidad Nacional de Jaén. Asimismo, los criterios de inclusión fueron los siguiente: alumnos matriculados en su carrera profesional y registrados en el CIDE. Ambos sexos, mayores de 18 años, V ciclo en adelante y con proyectos aprobados. Los criterios de exclusión fueron: menores de 18 años, del IV ciclo hacia abajo y con proyectos aún en fase de exploración. En este sentido, Naranjo (1988) explicó que la población se refiere a todos los elementos que comparten ciertas características en particular que son definidas por el investigador y el cual tiene la misma posibilidad de ser elegidos en la manera probabilística” (p. 34). A continuación, se detalla la población.

#### **Tabla 5.**

*Registro de estudiantes por programa profesional del CEIDE – 2022.*

<b>Carreras profesionales</b>	<b>Estudiantes</b>
Ingeniería Forestal y Ambiental	13
Ingeniería Civil	11
Ingeniería Mecánica y Eléctrica	12
Ingeniería de Industrias Alimentarias	16
Tecnólogo Médico	18
<b>Total</b>	<b>70</b>

**4.4.2 Muestra:** La muestra para el presente trabajo de investigación fue la misma que la población, por ser una población pequeña, es decir, se aplicó un censo.

#### **4.4.3 Unidad de Análisis y observación**

Las unidades de análisis son las opiniones de los estudiantes que integran el CEIDE y la unidad de observación son los procesos académicos y de servicios que brinda el CEIDE.

#### **4.5 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información**

##### ***Técnica***

Se eligió aplicar la encuesta para este estudio porque es una técnica muy fácil de ser completada para los encuestados, rápida en recolectar datos y simple para procesar la información. Además, fue útil para cumplir el distanciamiento social obligatorio promulgado por el estado de emergencia producido por la pandemia del COVID-19, reduciendo a cero la probabilidad de contagio con los encuestados. Asimismo, Baptista et al. (2015) explicó que esta técnica es un procedimiento ordenado y sistematizado que permitió encontrar asociaciones y explicaciones de un objeto de estudio con otros.

##### ***Instrumento***

El estudio utilizó el cuestionario por su correspondencia con la técnica elegida, además es muy sencilla de diseñar. En este sentido, Baptista et al. (2015) manifestó que es un documento que contiene información planeada y lógicamente estructurada en forma de preguntas o afirmaciones. Asimismo, se usó un solo cuestionario para dos secciones: la primera, referida a la variable calidad de servicio tuvo 15 afirmaciones con un Alfa de Cronbach aceptable (ver, anexo A) y la segunda la variable satisfacción del estudiante tuvo 19 afirmaciones con un Alfa de Cronbach aceptable (ver, anexo A). Por otro lado, se aplicó el escalamiento de Likert. De acuerdo con Baptista et al. (2015) explicó que esta escala asocia afirmaciones breves de ítems, el cual van desde “totalmente insatisfecho a “totalmente satisfecho”, valorados del 1 al 5 como se muestra:

Totalmente insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Indiferente (3), Satisfecho (4) y Totalmente satisfecho (5). Por último, los instrumentos fueron validados por expertos (ver, apéndice 1).

#### **4.6 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información**

Se utilizaron las siguientes técnicas para el procesamiento y análisis de la información:

1. El procesamiento de los datos se realizó en forma computarizada, mediante la utilización del Excel y el SPSS-22.
2. Efectuado el acopio de los datos, se procedió a tabularlos de manera sistematizada para facilitar la cuantificación de los indicadores, con la finalidad de obtener validación de las conclusiones.
3. Se analizó y evaluó la información para la variable e indicador seleccionado.
4. Se representó estadísticamente la variable e indicadores seleccionados para el estudio, mediante el análisis multivariado de conglomerados (Análisis Cluster)
5. Se elaboró y redactó la síntesis con la incorporación a la nueva estructura de los elementos fundamentales, desechando algunos datos de escaso grado de significación. Se utilizó el coeficiente de correlación correspondiente para establecer la relación entre las dos variables y contrastar la hipótesis.

#### **4.7 Equipos, Materiales, Insumos y Otros**

El presente proyecto de investigación tuvo que contar con los siguientes recursos claves, para poder realizar el estudio. Asimismo, mencionamos de forma precisa y relevante lo que se utilizó para culminarlo con éxito el estudio.

**Tabla 6***Recursos de bienes y servicios del proyecto de investigación*

<b>Equipos</b>	<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>	<b>Cant</b>	<b>Costo/U (S)</b>	<b>Costo/Total (S/)</b>
Laptop	Lenovo	Ideapa67	1	1,800	1,800
Table	Sony	Pauta	1	300	300
<b>Material</b>					
Lapiceros	Artesco	Hiy-45	12	1.20	14.40
Lápiz	Faber Castell	B-2	5	0.80	4
Lipilaiper	Artesco	Op-99	2	2.00	4
Cuaderno aspiral	Loro	Rt5	1	20	20
<b>Total</b>					<b>2,142.40</b>

## 4.8 Matriz de Consistencia Metodológica

**Tabla 7**

*Matriz de consistencia metodológica.*

<b>Título:</b> Calidad de servicio y satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.								
<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento de recolección</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>
<b>Pregunta general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>						
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.	<b>H1:</b> La calidad de servicio si está asociado a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.	Calidad de Servicio	Elementos tangibles.	Iluminación de los salones, laboratorios y salas. Estado de instalaciones sanitarias. Equipamiento de materiales e insumos de laboratorios.	<b>Técnica</b> 1 encuesta	<b>Enfoque</b> Cuantitativo	<b>Población</b> 70 estudiantes
				Confiabilidad.	Cumplimiento de productos científicos Cumplimiento para resolver problemas sociales. Tiempo para aprobar de líneas de investigación.	<b>Instrumento</b> 1 cuestionario	<b>Tipo de investigación</b> Correlativa	<b>Muestra</b> No hay
				Responsabilidad y capacidad de respuesta.	Disponibilidad de los profesores. Orientación del personal administrativo. Gestion documentaria y tramitología.	<b>Escalamiento</b> Likert	<b>Diseño</b> No experimental Transversal	

*Matriz de consistencia metodológica.*

**Título:** Calidad de servicio y satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento de recolección</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>
<b>Preguntas auxiliares</b>	<b>Objetivos auxiliares</b>	<b>Hipótesis específicas</b>						
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del CEIDE de la UNJ, 2022?	Medir el nivel de calidad de servicio del CEIDE de la UNJ, 2022.				Seguridad en los laboratorios. Seguridad de las instalaciones. Seguridad de los alrededores.			
					Amabilidad de los docentes. Amabilidad del personal administrativo. Amabilidad del personal técnico			
¿Cuál es el nivel de satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?	Cuantificar el nivel de satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022		Satisfacción del estudiante	Enseñanza y aprendizaje.	Desarrolla prácticas de experiencia curricular.  Promueve proyectos de carácter innovador.			
					Elabora contenidos y materiales metodológicos.			

¿Los elementos tangibles se asocian a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?	Identificar si los elementos tangibles se asocian a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.	H1a: Los elementos tangibles se están asociados a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.	Realizan simposios, seminarios, eventos científicos Comunicación sostenida con docentes magistrales.
¿La confiabilidad se relaciona con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?	H1b: Determinar si la confiabilidad se relaciona con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.	H1b: La confiabilidad si, se relaciona con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.	Trato respetuoso
¿La responsabilidad y capacidad de respuesta interviene en la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?	Establecer si la responsabilidad y capacidad de respuesta interviene en la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.	H1c: La responsabilidad y capacidad si, interviene en la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.	Limpieza de las áreas públicas.
			Infraestructura.
			Ventilación de los salones, laboratorios y salas

---

¿La seguridad incide con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?

Verificar si la seguridad se asocia con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

H1d: La seguridad si está asociada con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

Aislamiento de ruidos en las aulas

---

¿La empatía se asocia con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022?

Comprobar si se asocia la empatía con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

H1e: La empatía si está asociada con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

Infraestructura moderna y estética.  
Equipamiento actualizado de cómputo

---

Autorealización

Desarrollo de procesos con extensión y bienestar estudiantil.  
Movilización internacional de estudiantes.  
Libertad para utilizar los laboratorios de prototipado.  
Libertad para cuestionar y difundir ideas en el centro.  
Fortalecimiento del proyecto profesional investigador del estudiante.

---



## CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Presentación de Resultados

En el presente apartado se evidencia los hallazgos obtenidos de la encuesta aplicada (ver, apéndice 4) a los estudiantes del CEIDE, la cual dieron cumplimiento a los objetivos.

#### 5.1.1 Valoración de la Variable Calidad de Servicio

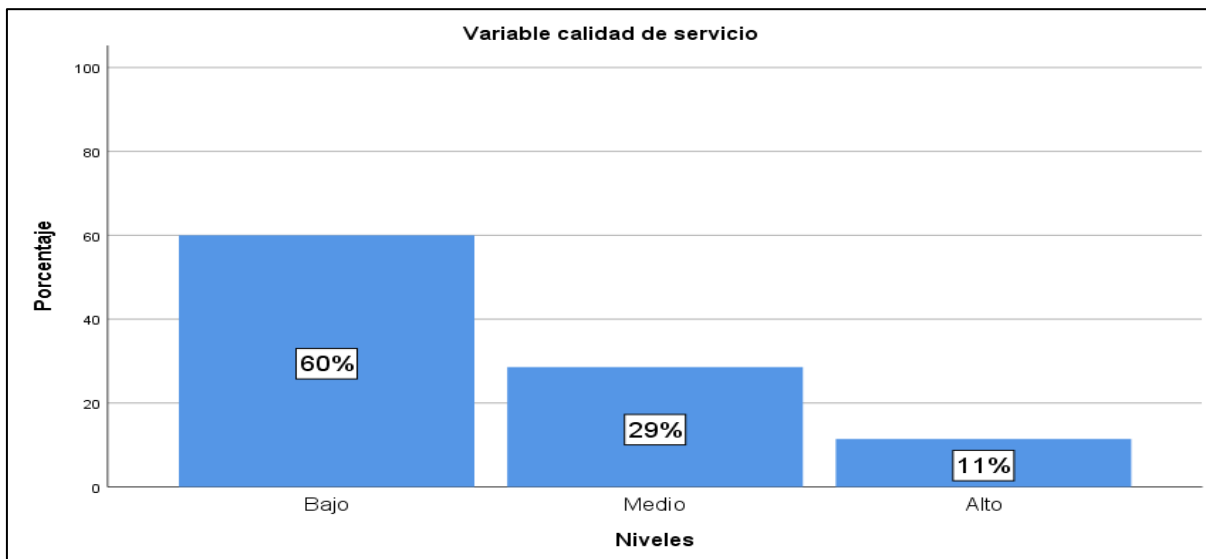
**Tabla 8**

*Nivel de la variable calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>BAJO</b>	42	60,0	60,0
	<b>MEDIO</b>	20	28,6	88,6
	<b>ALTO</b>	8	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0

**Figura 2.**

*Nivel consolidado de la variable calidad de servicio*



**Interpretación.** El nivel de la variable calidad de servicio fue de 60% bajo. El cual se debió por un 44% del nivel bajo de responsabilidad y capacidad de respuesta, 34% del nivel bajo de confiabilidad y 30% del nivel bajo de empatía.

Por otro lado, las dimensiones más favorables fueron un 66% del nivel medio de seguridad y 54% del nivel alto de elementos tangibles.

### 5.1.2 Valoración de la Variable Satisfacción del Estudiante

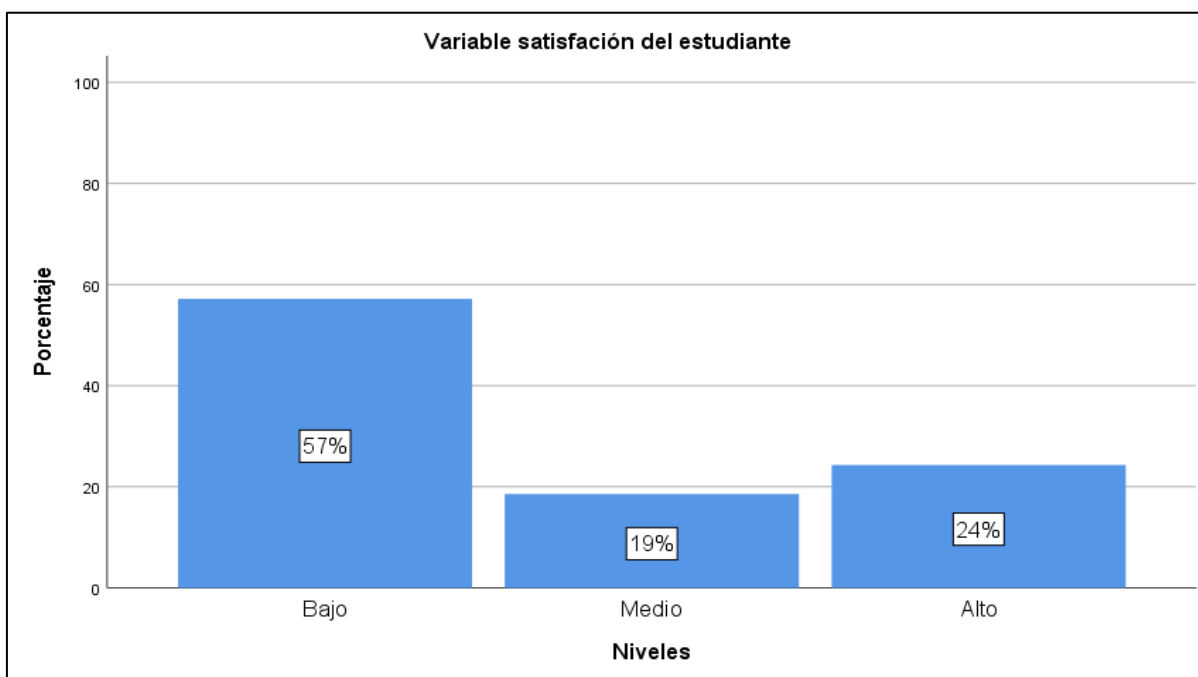
**Tabla 9**

*Nivel de la variable satisfacción del estudiante*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>BAJO</b>	40	57,1	57,1
	<b>MEDIO</b>	13	18,6	75,7
	<b>ALTO</b>	17	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0

**Figura 3.**

*Nivel consolidado de la variable satisfacción del estudiante*



**Interpretación.** El nivel de la variable satisfacción del cliente fue de 57% bajo. El cual se debió por un 46% del nivel bajo de infraestructura y 41% nivel bajo de enseñanza aprendizaje. Por otro lado, las dimensiones más favorables fueron un 61% de nivel medio trato respetuoso y 50% nivel alto de autorrealización.

## 5.2 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Se determinó por medio de la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, la elección de la prueba de correlación de Pearson = “r” (Ver, anexo B).

### 5.2.1 Análisis e Interpretación de Resultados

#### Evidencia para el Objetivo General.

**Tabla 10**

*Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante.*

		Calidad del Servicio	Satisfacción del estudiante
Variable 1: Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1	<b>,808</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Variable 2: Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	<b>,808</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

**Nota:** la correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral.

**Interpretación.** Se halló un  $r = 0,808$  el cual se encontró dentro de los rangos  $0,76 < r < 0,90$ , lo que indicó que existe una asociación positiva y directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Asimismo, el “P” valor fue  $< 0,000$  lo que mostró que dicha relación es significativamente muy fuerte.

#### Evidencia para el Objetivo Específico C.

**Tabla 11**

*Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del estudiante*

		Elementos tangibles	Satisfacción del estudiante
Dimensión 1: Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1	<b>,265</b>
	Sig. (bilateral)		,026
	N	70	70
Variable 2: Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	<b>,265</b>	1
	Sig. (bilateral)	,026	
	N	70	70

**Nota:** la correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral.

**Interpretación.** Se halló un  $r = 0,265$  el cual encontró dentro de los rangos  $0,11 < r < 0,50$  lo que indicó que existe una asociación positiva y directa entre la dimensión

elementos tangibles de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Asimismo, el “P” valor fue  $<0,026$  lo que mostró que dicha relación es significativamente media.

#### Evidencia para el Objetivo Específico D.

**Tabla 12**

*Correlación entre la confiabilidad y satisfacción del estudiante.*

		Confiabilidad	Satisfacción del estudiante
Dimensión 2: Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1	<b>,549</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Variable 2: Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	<b>,549</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

**Nota:** la correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral.

**Interpretación.** Se halló un  $r = 0,549$  el cual se encontró dentro de los rangos  $0,51 < r < 0,75$  lo que indicó que existe una asociación positiva y directa entre la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Asimismo, el “P” valor fue  $<0,000$  lo que mostró que dicha relación es significativamente considerable.

#### Evidencia para el Objetivo Específico E.

**Tabla 13**

*Correlación entre la responsabilidad y capacidad de respuesta y satisfacción del estudiante.*

		Responsabilidad y capacidad de respuesta.	Satisfacción del estudiante
Dimensión 3: Responsabilidad y capacidad de respuesta.	Coeficiente de correlación	1	<b>,831</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Variable 2: Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	<b>,831</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

**Nota:** la correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral.

**Interpretación.** Se halló un  $r = 0,831$  el cual se encontró dentro de los rangos  $0,76 < r < 0,90$  lo que indicó que existe una asociación positiva y directa entre la dimensión responsabilidad y capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Asimismo, el “P” valor fue  $<0,000$  lo que mostró que dicha relación es significativamente muy fuerte.

#### Evidencia para el Objetivo Específico F.

**Tabla 14**

*Correlación entre la seguridad y satisfacción del estudiante.*

		Seguridad	Satisfacción del estudiante
Dimensión 4: Seguridad	Coeficiente de correlación	1	<b>,707</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Variable 2: Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	<b>,707</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

**Nota:** la correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral.

**Interpretación.** Se halló un  $r = 0,707$  el cual se encontró dentro de los rangos  $0,76 < r < 0,90$  lo que indicó que existe una asociación positiva y directa entre la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Asimismo, el “P” valor fue  $<0,000$  lo que mostró que dicha relación es significativamente muy fuerte.

#### Evidencia para el Objetivo Específico G.

**Tabla 15**

*Correlación entre la empatía y satisfacción del estudiante.*

		Empatía	Satisfacción del estudiante
Dimensión 5: Empatía	Coeficiente de correlación	1	<b>,588</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Variable 2: Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	<b>,588</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

**Nota:** la correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral.

**Interpretación.** Se halló un  $r = 0,588$  el cual se encontró dentro de los rangos  $0,51 < r < 0,75$  lo que indicó que existe una asociación positiva y directa entre la dimensión

empatía de la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Asimismo, el “P” valor fue  $<0,000$  lo que mostró que dicha relación es significativamente considerable.

### **5.2.2 *Discusión de Resultados***

Se determinó la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante encontrándose un coeficiente de Pearson de  $r = 0,808$  que indicó una asociación positiva y directa.

Asimismo, el “P” valor fue  $<0,000$  lo que reveló una relación significativa muy fuerte. Los resultados concordaron con asociaciones muy fuertes por los siguientes autores: Rodriguez (2020) quién halló una  $Rho = 0.803$ , Machaca et al (2019) quienes hallaron una  $Rho = 0.765$  y Fernández y Torres (2019) quienes hallaron una  $Rho = 0.796$ . Por último, se discrepó con los resultados de asociación media encontrados por los siguientes autores: Pecina (2020) quién halló una  $r = 0.432$  y Rocha (2020) quién halló una  $r = 0.22$ .

Se midió el nivel de calidad de servicio del CEIDE en la UNJ y se encontró un nivel bajo del 60%, debido las dimensiones: responsabilidad y capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía que obtuvieron un nivel bajo. La evidencia se explicó por qué los docentes investigadores no les preocupan el futuro de los proyectos ni las ideas de innovación de los estudiantes, el desempeño del personal administrativo es tediosa, burocrática y desinforman al usuario; y el proceso de aprobación de los productos científicos es lento. Los hallazgos concordaron con Rodriguez (2020) quién en su estudio halló una calidad de servicio malo con 89% y con Pecina (2020) quine encontró en su artículo un nivel bajo del 57% en la calidad de los servicios brindados por los centros de investigación universitaria.

Por último, los hallazgos no concordaron con Maza et al (2022) quienes en su artículo tuvieron como resultado un nivel alto de calidad de servicio del 65%. Sin

embargo, se coincidió con las dimensiones claves que se mencionaron. Se midió el nivel de satisfacción de los estudiantes de la CEIDE en la UNJ y se encontró un nivel bajo del 57%. La razón radica en las dimensiones de la enseñanza y aprendizaje; y autorrealización tuvieron niveles bajos.

Es decir, los estudiantes deben de esperar estar en el VIII ciclo para recién participar en proyectos de investigación y la movilización de intercambio estudiantil por innovaciones o desarrollo tecnológico es deficiente y hay desinterés por parte del CEIDE por los proyectos de vida profesional como investigadores. Los hallazgos concordaron con Maza et al (2022) quienes en su artículo señalan que la satisfacción de los estudiantes tuvo un nivel alto del 60%, sin embargo, respecto a la dimensión de las intenciones de autorrealización futura de los estudiantes se coincidió, debido a que fue determinante para el aumento del valor de satisfacción. Por último, se discrepó con Patrón (2021) quien en su artículo identificó la dimensión de elementos tangibles como la más relevante para aumentar la satisfacción, sin embargo, cuando agrupo las tres dimensiones más significativas a parte de los elementos tangibles se halló la confiabilidad y la capacidad de respuesta, existiendo un acuerdo unánime. Finalmente, se coincidió con Pecina (2020) quien en su artículo encontró una brecha del 46% de insatisfacción y con Rodríguez (2020) quién en su estudio halló una insatisfacción del 57%.

Se determinó la relación entre la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del estudiante tuvo un coeficiente de Pearson de  $r = 0,265$  que indicó una asociación positiva y directa, Asimismo, el "P" valor fue  $<0,000$  lo que reveló una relación significativamente media. La evidencia se correspondió con los elementos de la iluminación, instalaciones y equipamiento tecnológico tanto de cómputo, laboratorio y biblioteca.

Quién para el estudiante no forma parte de calidad de servicio sino elementos imprescindibles para brindar los servicios. En este sentido, los resultados de asociación media se correspondieron con Rocha (2020) quién en su estudio halló un  $r= 0,16$  siendo y Patrón (2021) quién en su artículo halló un  $r= 4.12$ . Por último, los hallazgos no se correspondieron con Machaca et al (2019) quienes en su artículo tuvieron un  $Rho = 0.569$  asociación considerable.

Se determinó la relación entre la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del estudiante tuvo un coeficiente de Pearson de  $r = 0,549$  que indicó una asociación positiva y directa.

Asimismo, el “P” valor fue  $<0,000$  lo que reveló una relación significativamente considerable. La evidencia se corresponde con el incumplimiento de aprobación en cuanto a los proyectos de investigación para financiamiento, apoyo académico y desarrollo tecnológico; y la demora de los procesos en cuanto a los productos científicos. En este sentido, se correspondió con Machaca et al (2019) quienes en su artículo hallaron un  $Rho = 0,739$  siendo una asociación muy fuerte. Por último, los hallazgos no coincidieron con Patron (2021) quién en su artículo halló un  $r= 3,96$  de confiabilidad, siendo una relación media.

Se determinó la relación entre la dimensión responsabilidad y capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del estudiante tuvo un coeficiente de Pearson de  $r = 0,831$  que indicó una asociación positiva y directa. Asimismo, el “P” valor fue  $<0,000$  lo que reveló una relación significativa muy fuerte. La evidencia se corresponde con la deficiencia de los procesos administrativos en cuanto a facilitar y orientar el financiamiento, recursos, apoyo docente, entre otros beneficios a los proyectos de investigación de los estudiantes. En este sentido, los resultados



concordaron con Machaca et al (2019) quién halló un  $Rho = 0.775$ , siendo una asociación muy fuerte.

Por último, no se coincidió con resultados de asociación media obtenidos por los siguientes autores: Patron (2021) quién halló una  $r = 3,48$  y Rocha (2020) quién halló una  $r = 0,317$ . Se determinó la relación entre la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del estudiante tuvo un coeficiente de Pearson de  $r = 0,707$  que indicó una asociación positiva y directa, Asimismo, el “P” valor fue  $<0,000$  lo que reveló una relación significativamente muy fuerte.

La evidencia se correspondió con el resguardo, custodia y seguridad de los proyectos de investigación y desarrollos tecnológicos y de innovación que se protegen en las instalaciones del centro de investigación. Los hallazgos no coincidieron con Machaca et al (2019) quién halló una  $Rho = 0.486$  siendo una relación considerable. Además, no se correspondió con Patron (2021) quién en su artículo halló un  $r = 3.38$ , siendo una relación media. Por último, tampoco se correspondió con Rocha (2020) quién halló una  $r=0,129$  siendo una asociación débil.

Se determinó la relación entre la dimensión empatía de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del estudiante tuvo un coeficiente de Pearson de  $r = 0,588$  que indicó una asociación positiva y directa, Asimismo, el “P” valor fue  $<0,000$  lo que reveló una relación significativamente considerable. La evidencia es producto del desinterés de los docentes para escuchar, comprender y aconsejar a los estudiantes en el futuro de sus proyectos e ideas de innovación. Los resultados no concordaron por encontrarse asociaciones medias por los siguientes autores: Patron (2021) quién halló un  $r = 3.28$ , Rocha (2020) quién halló un  $r=0,259$  y Machaca et al (2019) quién halló una  $Rho = 0.362$ . Por último, Claudio y López (2020) quienes hallaron que una de las tres dimensiones con superioridad negativo fue 034 valor afectivo vinculada a la empatía.

### 5.3 Contrastación de la Hipótesis

En el presente apartado se contrastó las hipótesis de estudio, según las evidencias:

**Tabla 16**

*Resumen de valor o significan*

VARIABLES DE ESTUDIO		SIG.
A.-Variable 1: Calidad del Servicio		0,000
B.-Dimensión 1: Elementos Tangibles	Variable 2:	0,026
C.-Dimensión 2: Confiabilidad	Satisfacción del	0,000
D.-Dimensión 3: Responsabilidad y capacidad de respuesta	estudiante	0,000
E.-Dimensión 4: Seguridad		0,000
F.-Dimensión 5: Empatía		0,000

#### *Contrastación de la Hipótesis General*

**H0:** La calidad de servicio no está asociado a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1:** La calidad de servicio si está asociado a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

-Se refutó la hipótesis nula, debido a que el "P" valor = sig. De 0,000 <0.05 y se aceptó la hipótesis de investigador.

#### *Contrastación de la Hipótesis Específicas*

**H0a:** Los elementos tangibles no, están asociados a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1a:** Los elementos tangibles si, están asociados a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

-Se refutó la hipótesis nula, debido a que el "P" valor = sig. De 0,000 <0.05 y se aceptó la hipótesis de investigador.

**H0b:** N La confiabilidad no, se relaciona con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1b:** La confiabilidad si, se relaciona con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

-Se refutó la hipótesis nula, debido a que el “P” valor = sig. De 0,000 <0.05 y se aceptó la hipótesis de investigador.

**H0c:** La responsabilidad y capacidad de respuesta no, interviene en la satisfacción del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1c:** La responsabilidad y capacidad de respuesta si, interviene en la satisfacción del CEIDE de la UNJ, 2022.

-Se refutó la hipótesis nula, debido a que el “P” valor = sig. De 0,000 <0.05 y se aceptó la hipótesis de investigador.

**H0d:** La seguridad no, está asociada a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1d:** La seguridad si, está asociada a la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

-Se refutó la hipótesis nula, debido a que el “P” valor = sig. De 0,000 <0.05 y se aceptó la hipótesis de investigador.

**H0e:** La empatía no, se asocia con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

**H1e:** La empatía si, se asocia con la satisfacción del estudiante del CEIDE de la UNJ, 2022.

-Se refutó la hipótesis nula, debido a que el “P” valor = sig. De 0,000 <0.05 y se aceptó la hipótesis de investigador

## CONCLUSIONES

1. Se concluyó, que la relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante fue muy fuerte, positiva y directa siendo  $r = 0,808$ ; y en consecuencia cuando disminuye la calidad de servicio, disminuye también la satisfacción del estudiante.

2. La calidad de servicio tuvo un 60% nivel bajo, la evidencia se correspondió con las dimensiones críticas halladas como la empatía con un 30%, la cual indicó que la plana docente no comprende las preocupaciones, anhelos y necesidades del estudiante frente al futuro desempeño de su profesión en escenarios impredecibles y la dimensión responsabilidad y capacidad de respuesta tuvo un 44% por parte del personal administrativo en cuanto a orientar, facilitar, auxiliar y gestionar la documentación de los proyectos de investigación en sus diferentes etapas es lenta, tediosa, burocrática y desinformada. Por último, respecto a la dimensión confiabilidad tuvo 34% existiendo demoras en aprobar productos científicos como: proyectos de investigación, libros, artículos, fórmulas, metodologías, teorías, entre otros; no se cumple con resolver problemas con alto impacto social y hay retraso en definir líneas de investigación.

3. La satisfacción del estudiante tuvo un 40% nivel bajo, la evidencia se correspondió con las dimensiones más críticas siendo la enseñanza – aprendizaje con un 41%. El cual los estudiantes deben de espera estar en el VIII ciclo para participar en proyectos de investigación serios, hay escaso apoyo para iniciar proyectos innovadores, los materiales y contenidos metodológicos elaborados por el CEIDE son muy pocos, faltan programas de simposios y eventos científicos por líneas de investigación, los docentes magistrales no tienen suficiente disposición y los grupos de investigación son exclusivos.

Además, la movilización de intercambio estudiantil por innovaciones o desarrollo tecnológico es deficiente, existe un desinterés marcado por los proyectos de vida de los estudiantes como investigadores, existen restricciones para autodirigirse por los laboratorios en especial los de prototipo y salones, no hay apoyo para el desarrollo tecnológico

4. Existe una relación media, positiva y directa entre la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante con una  $r = 0.265$ , debido a que el estudiante valoró más los aspectos de la experiencia profesional de los magísteres y la intangibilidad de los servicios.

5. Existe una relación considerable, positiva y directa entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del estudiante con un  $r = 0.549$ , debido a que los esfuerzos del estudiante – docente debe descansar sobre la materialización de productos científicos.

6. Existe una relación muy fuerte, positiva y directa entre la dimensión responsabilidad y capacidad de respuesta con un  $r = 0.831$ , y la satisfacción estudiantil, debido los procesos administrativos no contribuyen a facilitar y orientar a los financiamientos, recursos, apoyo docente y otros beneficios que necesitan los estudiantes.

7. Existe una relación muy fuerte, positiva y directa entre la dimensión seguridad, y la satisfacción estudiantil con un  $r = 0.707$ , debido a que los estudiantes resguardan, protegen y custodian sus proyectos e ideas de innovación en las instalaciones del centro de investigación.

8. Existe una relación considerable, positiva y directa entre la dimensión empatía de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción estudiantil con un  $r = 0.588$ , los docentes no están siendo capacitados para escuchar, comprender y aconsejar a los estudiantes en el desempeño de su futuro profesional junto a sus proyectos e ideas de innovación.

## RECOMENDACIONES

Al director de acreditación y aseguramiento de la calidad universitaria se le recomienda a elevar el nivel de la calidad de servicio del centro de investigación, innovación y desarrollo empresarial a partir de tres ejes estratégicos los cuales son: la empatía, la responsabilidad y capacidad de respuesta, y la confiabilidad, los cuales permitan examinar, replantear o establecer nuevos estándares de gestión.

Al gerente general de la universidad se le recomienda elevar la satisfacción del estudiante en el CEIDE partiendo desde los ejes estratégicos académicos, administrativos y extensión del proyecto de vida y bienestar del estudiante; a fin de evitar la deserción académica y la disminución de la producción de productos científicos hecho por los estudiantes.

Al administrador (a) del CEIDE se le insinúa utilizar de forma más atractiva el buen equipamiento y la dotación de herramientas de laboratorio e infraestructura para atraer una plana docente destacada con disposición de servicio y vocación a orientar a los estudiantes en el desarrollo de sus proyectos e innovaciones empresariales y otros.

De modo similar, al administrador del Centro de Investigación, Innovación y Emprendimiento Empresarial se le aconseja incrementar las partidas del presupuesto en las diferentes escuelas para ayudar a los planes de negocios más sobresaliente para hacer realidad proyectos con propuestas de valor viables, rentables y factibles, y replantear las estrategias de producción científica con plena participación del rector, directores de escuelas profesionales, ejecutivos de las gerencias administrativas y otros jefes a fin de elevar la publicación y difusión de productos científicos.

Del mismo modo, al gerente del personal administrativo se le recomienda automatizar y simplificar los procesos de apoyo al estudiante a fin de que sean más fáciles, accesibles y rápidos en cuanto a atención, orientación y trámites documentarios.

Por otro lado, a los jefes de seguridad tanto del resguardo físico de la comunidad universitaria y de la cibernética se recomienda desarrollar planes de resguardo, protección y custodia de los activos tangibles e intangibles de los estudiantes a fin de prevenir robos físicos e informáticos de ideas, avances de proyectos, prototipos tecnológicos, entre otros.

Se plantea a los directores de las escuelas profesionales a crear programas de escucha activa, dirección de emociones y tutoría especializada dirigido a los docentes con la intención de sensibilizar y sociabilizar la visión emprendedora de los estudiantes a fin de crear sinergia entre los objetivos institucionales y personales del alumnado.

## REFERENCIAS

- Baptista, P., Fernández, C y Hernández, R (2015) *Metodología de la Investigación Científica (8ed)*. México D. F: Mc Graw - Hill Interamericana.
- Bazán, D. L (2019) Calidad Educativa Percibida por los Alumnos y Satisfacción Laboral Docente de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaén. *Revista Científica Pakamuros* 5(1).<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v5i1.47>
- Calvino, F (Octubre de 2022) *Shopify*. Shopify: <https://www.shopify.com/es/blog/que-es-el-emprendimiento>
- Carmen M. L y Carmen, M (2000) La enseñanza y la didáctica. Aproximaciones a la construcción de una nueva relación. *Fundamentos en Humanidades*. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18400103.pdf>
- Carmona, A (1998) La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* 4(1), 53-80. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la\\_teor%C3%ADa\\_de\\_los\\_dos\\_factores\\_en\\_la\\_satisfacci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la_teor%C3%ADa_de_los_dos_factores_en_la_satisfacci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casas, E. C (2019) *Expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas - Filial Cajamarca*. (Tesis Postgrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3011/TESIS%20MAESTRIA%20MELENDRES%20ARANCIBIA%20YESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castañeda, S (Febrero de 2023) *¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición*. Blog: <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- Claudio, M. A., y López, F. E (2020) *Calidad del servicio percibido por los docentes y estudiantes de la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Durante período setiembre - febrero 2020*. (Tesis de pre - grado). Universidad Técnica de



- Cotopaxi. Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5935/1/T-001475.pdf>
- Contreras, E. D., Fraile, A. M., y Suárez, A. B (2019) Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 47(60). <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v16n1/1794-4449-rlsi-16-01-47.pdf>
- Crespi, G (3 de Junio de 2022) El Sistema de innovación peruano tiene problemas de gobernanza. (S. Medina Tovar, Entrevistador). <https://vidayfuturo.pe/2020/06/01/el-sistema-de-innovacion-peruano-tiene-problemas-de-gobernanza-entrevista/>
- Cronin, J., Morris, M., y Taylor, S (1992) Medición de la calidad del servicio: un reexamen y una ampliación. *Journal of Marketing* 56(3). <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299205600304?journalCode=jmxa>
- Crosby, P. B (1998) *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. Florida: CESSA.  
file:///C:/Users/Daniel%20Linares/Downloads/La\_calidad\_no\_cuesta\_Philip\_B\_Crosby.pdf
- Dalto, C (2023) *Concepto*.<https://concepto.de/inferencia/>
- Delfín, F. L y Acosta, M. P (2016) Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Scielo*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762016000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762016000100008)
- Deming, W. E (1989) *Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis*. México D.F: Díaz de Santos. [https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad\\_productividad\\_y\\_competitividad/d9WL4BMVHi8C?hl=es-419&gbpv=1&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_productividad_y_competitividad/d9WL4BMVHi8C?hl=es-419&gbpv=1&printsec=frontcover)
- Garayar, M (2022) Diseño y validación de escalas de Percepción de la Calidad del Servicio Educativo y de Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *EDUCA UMCH*, (20), 04-23. <https://doi.org/10.35756/educaumch.202220.241>

- González, I (2003) Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(1), 83-96. <https://ojs.uv.es/index.php/RELIEVE/article/view/4351>
- Haro, F., Córdova, N y Chong T (2016) Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *Innova Reserch Journal (1)*10, 145 - 155. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.10.2016.64>
- Hayes, B. E (2002) *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Barcelona: Grupo Planeta. [https://books.google.com.pe/books?id=dicScdBb6IcC&dq=Satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=dicScdBb6IcC&dq=Satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Heredia, J., Geldes, C.,Castilo, M., Luna, A y Flores, A (05 de Diciembre de 2022) ¿Cuáles son los avances y desafíos de la innovación y el emprendimiento en economías emergentes? *Innovación, emprendimiento y emprendedores (1-9)*. Lima: Universidad de Lima. <https://ciup.up.edu.pe/analisis/cuales-son-los-avances-y-desafios-de-la-innovacion-y-el-emprendimiento-en-economias-emergentes/>
- Hernández y Martínez (2017) *Gestión de Calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Colombia.
- Hernandez, H., Barrios, I y Martínez, D. (2018) Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P (2015) *Metodología de la Investigación Científica (8ed)*. Mc Graw - Hill Interamericana: México D. F.
- Herruzo, E; Hernández, B. R., María, G y Sánchez, J. C (2019) *Emprendimientos e innovación: oportunidades para todos*. Madrid: Dykinson S.L. <https://www.gemconsortium.org/images/media/2019-libro-emprendimiento-e-innovacion-1582231052.pdf>

- Hurtado, A., Merma, W y Ccorisapra, F. d (2021) Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo.* , 12(3). <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.559>
- Ibarra, L. E y Casas, E. V (2015) Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio Application of the Servperf model in Telcel attention centers in Hermosillo: a measurement of the quality of service. *ScienceDirect* 60(1), 229-260. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721534>
- Jiménez, C (2018) Definición de un modelo de gestión de calidad para promover el desarrollo académico y la evaluación del desempeño de los profesores de la Universidad Católica de Colombia. Colombia.
- Jiménez, A (2021) *Impacto social*. Es Impacto: <https://www.esimpact.org/impacto-social/>
- Kotler, P y Armstrong, G (1989) *Principles of Marketing 4 edición*. Nueva Jersey: Prentice Hall Englewood Cliffs.
- Kotler, P y Armstrong, G (2013) *Fundamentos de Marketing 11 Edición*. México D. F: Pearson. [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Kotler, P y Keller, K. L (2006) *Dirección de Marketing 12°*. México D. F: Pearson Prentice Hall. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PP33&dq=kotler+y+keller+direcci%C3%B3n+de+marketing&ots=l6zEPvEHXn&sig=GwEtu42DauJ5aB3fR7\\_ehmHqQRU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PP33&dq=kotler+y+keller+direcci%C3%B3n+de+marketing&ots=l6zEPvEHXn&sig=GwEtu42DauJ5aB3fR7_ehmHqQRU#v=onepage&q&f=false)
- Lave, J y Wenger, E (2007) *Aprendizaje situado*. México: UNAM.
- López, G. D (2019) Dificultades para el desarrollo de la innovación empresarial en Suecia, Colombia, Chile, Brasil, México y Costa Rica. (Tesis de pre grado). Universidad Cooperativa de Colombia. Santiago de Cali.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/98d31b2b-2b7c-44ba-939e-ee1a863cf1fe/content>

Maca, D (2020) Emprendimiento, gubernamentalidad y subjetividad: un abordaje desde los Espacios de Formación en Emprendimiento de las Instituciones de Educación Superior.

<file:///D:/Informacion%20centros%20de%20produccion/emprendimiento.pdf>

Machaca, J. C., Cahuana, R y Machaca, R. G (2019) Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública. *Ciencia Latina: revista multidisciplinar*. 6(1).[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1780](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1780)

Mancilla, A. M., Ángeles de Jesús, J. C y Orosco, P (2019) Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21), 71-81. doi:ISSN: 2007-5588

Maza, F. J., Vergara, J. C., Pacheco, I. D y Medrano, P. A (2022) Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba. *Saber, Ciencia y Libertad* 17(2). <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>

Ministerio de Educación (2009) *Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias*. Lima. <https://www.upt.edu.pe/upt/sgc/assets/ckeditor/kcfinder/upload/files/modelo.pdf>

Ministerio de Educación del Perú (2021) *Modelo de Calidad SINEACE*. Lima. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1809712/Propuesta%20de%20modelo%20de%20calidad%20para%20la%20acreditaci%C3%B3n%20institucional%20de%20universidades.pdf.pdf>

Mora, C.E.(2011) *Remark* 10(1), 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Morocho, T. C y Burgos, S. V (2016) Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista Valor agregado*, 5(1), 22-39. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/issue/view/161](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/issue/view/161)

- Morocho, T. C y Burgos, S. V (2018) Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA. *Valor agregado* 5(1) 22-39. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279/1622](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279/1622)
- Naranjo, F (1988) *Modelo en simulación de muestreo*. Cuba: Universidad de la Sabana.
- Ñaupá (2018). *Metología de la investigación: Cuantitativa y cualitativa y redacción de la tesis*. 5 ed. México: Ediciones U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Parasuraman, A; Zeithaml, V y Berry, L (1985) *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, Díaz de los Santos.
- Patron, R. M (2021) Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Scielo*, 11(22). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Pecina, R. M (2020) Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. *Revista electrónica sobre Ciencia, Tecnología y Sociedad*. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693/812>
- Reyes, R (5 de Marzo de 2020) *Gestión*. Gestión : <https://gestion.pe/tecnologia/cambios-en-la-ensenanza-universitaria-que-ahora-exige-la-innovacion-y-el-emprendimiento-noticia/>
- Rocha, M (2020) Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4203>
- Rodríguez, W (2010) El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. Actualidades Investigativas en Educación. *Revista electrónica publicada por el Instituto de investigación en Educación*, 10(1), 1-3. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>

- Rodríguez, E. M (2020) *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior (Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo . Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43502>
- Rodríguez, D y Tardo, F (2018) *Gestión académica de posgrado: experiencias de un centro de estudios pedagógicos*, Universidad de Oriente, Cuba. Cuba .
- Rodríguez, J (2017) Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201017307001.pdf>
- Ropa, B (2014) Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la ciencia*, 67-73. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>
- Setó, D (2004) *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.  
[https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&dq=set%C3%B3+2004&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&dq=set%C3%B3+2004&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Sueiro, G (2021) *¿Qué es la confiabilidad?* Lima. <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabilidad.pdf>
- Summers, D. C (2006) *Administración de la calidad*. México, México: Pearson Educación.  
[https://books.google.com.pe/books?id=xBgQ9R2io5oC&dq=administraci%C3%B3n+autores+satisfacci%C3%B3n+al+cliente+libro&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xBgQ9R2io5oC&dq=administraci%C3%B3n+autores+satisfacci%C3%B3n+al+cliente+libro&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Surdez, E. G., Sandoval, M. D y Lamoyi, C. L (2018) Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. (21)1,9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tumino, M y Poitevin, E (2014) Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revisa Iberoamericana sobre Calidad, eficacia y cambio*, 63-84. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>
- UAP. (2023). *Autónoma*. Autónoma: <https://www.autonoma.pe/comunidad/blogs/ques-innovacion/>

Vicente, C (2018) *Procedimiento de gestión para asegurar la calidad de una universidad*.  
Manabí.

Weinberger, K (5 de Abril de 2023) *Revista GanaMás*. Revista GanaMás:  
<https://revistaganamas.com.pe/peru-no-tiene-un-problema-de-emprendimiento-sino-de-innovacion/>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A y Berry, L. L (1992) *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Días Santos.  
[https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_S](https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_S)

## APÉNDICES

### Apéndice 1

#### Encuesta

Es grato saludarlo y saber que puedo contar con su participación para el desarrollo del presente cuestionario que tiene como propósito medir la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante del del CEIDE de la UNJ, 2022. Asimismo, su identidad será anónima y protegida según la Ley 29571. Siga las instrucciones del cuestionario. ¡Gracias! Marque con una sola aspa “X” la respuesta que considere, de acuerdo a la escala: Totalmente insatisfecho (TIS), Insatisfecho (IS), Indiferente (I), Satisfecho (S) y Totalmente satisfecho (TS)

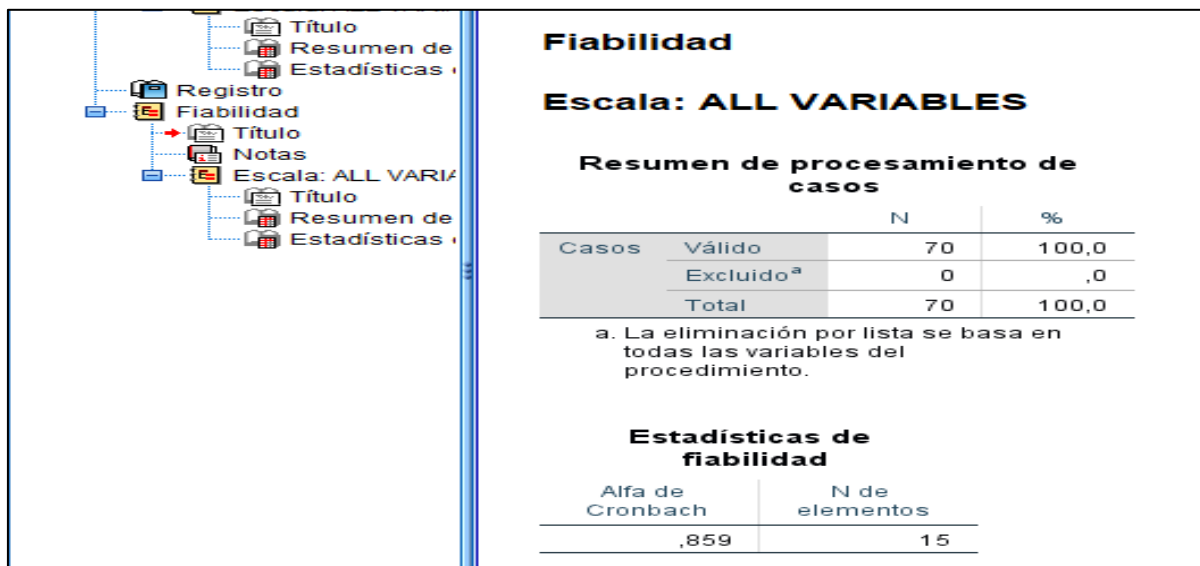
<b>Calidad de Servicio</b>	<b>TIS</b>	<b>IS</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>
1. La iluminación de los salones, laboratorios y salas.					
2. Estado de instalaciones sanitarias.					
3. Equipamiento de materiales e insumos de laboratorios.					
4. Cumplimiento de productos científicos					
5. Cumplimiento para resolver problemas sociales.					
6. Tiempo para aprobar de líneas de investigación.					
7. Disponibilidad de los profesores.					
8. Orientación del personal administrativo.					
9. Gestion documentaria y tramitología.					
10. Seguridad en los laboratorios.					
11. Seguridad de las instalaciones.					
12. Seguridad de los alrededores.					
13. Amabilidad de los docentes.					
14. Amabilidad del personal administrativo.					
15. Amabilidad del personal técnico					
<b>Satisfacción del estudiante</b>					
16. Desarrolla prácticas de experiencia curricular.					
17. Promueve proyectos de carácter innovador.					
18. Elabora contenidos y materiales metodológicos.					
19. Realizan simposios, seminarios, eventos científicos					
20. Comunicación sostenida con docentes magistrales.					
21. Fomentan grupos de investigación incluyentes.					
22. Trato cordial de los tutores.					
23. Trato gentil de las autoridades universitarias.					
24. Trato amable de las personas que brindar servicios. complementarios					
25. Limpieza de las áreas públicas.					
26. Ventilación de los salones, laboratorios y salas.					
27. Aislamiento de ruidos en las aulas.					
28. Infraestructura moderna y estética.					
29. Equipamiento actualizado de cómputo.					
30. Desarrollo de procesos con extensión y bienestar estudiantil.					
31. Movilización internacional de estudiantes.					
32. Libertad para utilizar los laboratorios de prototipado.					
33. Libertad para cuestionar y difundir ideas en el centro.					
34. Fortalecimiento del proyecto profesional del estudiante.					



**Apéndice 2**  
Prueba de Alfa de Cronbach

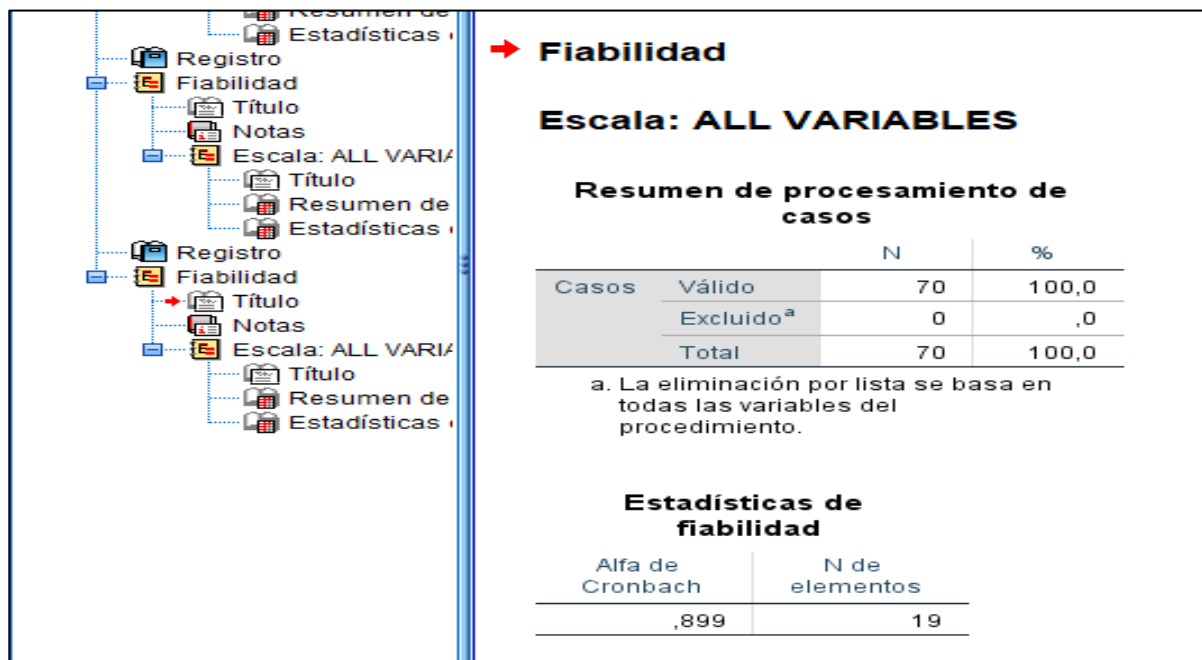
**Figura 4**

*Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio 0,859.*



**Figura 5**

*Alfa de Cronbach de la variable satisfacción del estudiante 0,899.*



### Apéndice 3 Prueba de Normalidad

La presente prueba estadística tiene como fin evaluar la distribución de los datos para seleccionar la prueba paramétrica o no paramétrica más pertinente.

**a. Planteamiento de hipótesis:**

**H0:** = No existe distribución normal.

**H1:** = Si existe distribución normal.

**b. Nivel de significancia 3**

Confianza mínima = 95% y Sig. Mínima permitido =5%

**c. Prueba estadística:**

**Tabla.**

*Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad de Servicio	,207	70	,000	,892	70	,000
V2 Satisfacción del estudiante	,202	70	,000	,906	70	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** cantidad de encuestados > 50. Por lo tanto, se usó Kolmogorov – Smirnov.

**d. Discernimientos de decisión:**

Si,  $p < 0.05$  entonces rechazamos la H0 y aceptamos la H1

Si,  $p \geq 0.05$  entonces aceptamos la H0 y rechazamos la H1

**e. Decisión y conclusión:**

La significancia del “P” en ambas variables fue menos a 0.05, se rechazó la H0 y se aceptó la H1, es decir, los datos tienen una distribución normal. Por otro lado, se utilizó la prueba paramétrica de “r” Pearson.

**Apéndice 4**  
Tabla de Equivalencias

N°	Items	Total-mente Insatisfecho %	Insatis- fecho %	Indife- rente %	Satis- fecho %	Totalmente satisfe-cho %	Bajo	Medio	Alto
1	Iluminación de los salones, laboratorios y salas	2.9	1.4	40	45.7	10			
2	Estado de instalaciones sanitarias	2.9	14.2	2.9	54.3	25.7	4[7] - 3%	8[11] - 43%	12[14] - 54%
3	Equipamiento de materiales e insumos de laboratorios	0	8.6	15.6	42.9	32.9			
<b>Elementos Tangibles</b>									
4	Cumplimiento de productos científicos	2.9	10	18.5	52.9	15.7			
5	Cumplimiento para resolver problemas sociales	0	25.7	38.6	25.7	10	6[9]- 34%	10[13] - 56%	14[15] - 10%
6	Tiempo para aprobar líneas de investigación	0	21.5	21.4	45.7	11.4			
<b>Confiabilidad</b>									
7	Disponibilidad de los profesores	8.6	14.2	40	28.6	8.6			
8	Orientación del personal administrativo	2.9	21.4	24.3	34.3	17.1	7[9] - 44%	10[12] - 37%	13[15]- 19%
9	Gestión documentaria y tramitología	0	10	22.9	50	17.1			
<b>Responsabilidad y capacidad de respuesta</b>									
10	Seguridad de los laboratorios	0	0	15.7	75.7	8.6			
11	Seguridad de las instalaciones	0	0	18.6	65.7	15.7	9[10] - 15%	11[12] - 66%	13[14] - 19%
12	Seguridad de los alrededores	0	0	22.8	68.6	8.6			
<b>Seguridad</b>									
13	Amabilidad de los docentes	0	1.4	38.6	57.1	2.9			
14	Amabilidad del personal administrativo	0	10	30	60	0	8[9] - 30%	10[11] - 21%	12[13] - 49%
15	Amabilidad del personal técnico	0	0	22.9	77.1	0			
<b>Empatía</b>							43[50]- 60%	51[58]- 29%	59[65]- 11%
<b>Variable Calidad de Servicio</b>									

N°	Items	Total-mente Insatisfecho %	Insatis- fecho %	Indife- rente %	Satis- fecho %	Totalmente satisfe-cho %	Bajo	Medio	Alto
1	Desarrolla prácticas de experiencia curricular.	41.4	22.9	35.7	0	0			
2	Promueve proyectos de carácter innovador.	18.6	61.4	20	0	0			
3	Elabora contenidos y materiales metodológicos.	45.7	35.7	18.6	0	0	17[21]- 41%	22[26]- 42%	27[29]- 17%
4	Realizan simposios, seminarios, eventos científicos	11.4	38.6	50	0	0			
5	Comunicación sostenida con docentes magistrales.	0	1.4	40	37.2	21.4			
<b>Enseñanza Aprendizaje</b>									
6	Fomentan grupos de investigación incluyentes.	0	2.9	4.3	65.7	27.1			
7	Trato cordial de los tutores.	0	5.7	0	60	34.3			
8	Trato gentil de las autoridades universitarias.	0	0	10	61.4	28.6	8[10] - 19%	11[13]- 61%	14[15]- 20%
9	Trato amable de las personas que brindar servicios complementarios	0	8.6	34.3	37.1	20			
<b>Trato respetuoso</b>									
10	Limpieza de las áreas públicas.	0	8.6	17.1	61.4	12.9			
11	Ventilación de los salones, laboratorios y salas.	7.1	14.3	37.2	30	11.4			
12	Aislamiento de ruidos en las aulas.	1.4	14.3	15.7	37.2	31.4	11[14]- 6%	18[22]- 44%	23[25]- 10%
13	Infraestructura moderna y estética.	5.7	8.6	34.3	34.3	17.1			
14	Equipamiento actualizado de cómputo.	5.7	5.7	24.3	54.3	10			
<b>Infraestructura</b>									
15	Desarrollo de procesos con extensión y bienestar estudiantil.	2.9	12.9	15.7	54.3	14.2			
16	Movilización internacional de estudiantes.	0	2.9	20	61.4	15.7			
17	Libertad para utilizar los laboratorios de prototipado.	2.9	4.3	38.6	54.2	0	11[14]- 6%	15[18]- 44%	13[14]- 19%
18	Libertad para cuestionar y difundir ideas en el centro.	2.9	11.4	22.9	62.8	0			
19	Fortalecimiento del proyecto profesional	0	8.6	28.6	62.8	0			
Autorrealización							59[68]- 57%	69[77]- 19%	78[88]- 24%
<b>Variable Satisfacción del estudiante</b>									

## ANEXOS

### Anexo 1: Validación de experto #1

#### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

<b>Nombre del Experto</b>	MARIELY SOLEDAD ALMEYDA TORRES
<b>Grado Académico Profesional</b>	MBA
<b>Profesión o especialidad</b>	ESTADÍSTAS
<b>Cargo Actual</b>	DOCENTE
<b>Institución donde labora</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
<b>Tipo de instrumento</b>	CUESTIONARIO
<b>Autor del instrumento</b>	MAGALY CAMPOS PALOMINO
<b>Lugar y fecha</b>	CHICLAYO 30 DE AGOSTO
<b>TÍTULO:</b> "Calidad de servicio y satisfacción del estudiante del Centro de Emprendimiento, Innovación y Desarrollo Empresarial de la Universidad Nacional de Jaén, 2022"	

#### FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		4			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		4			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		4			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	5				
<b>SUBTOTALES</b>			35	12	0	0	0

Coeficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
<b>0.94</b>	<b>Muy bueno</b>

#### Observaciones:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

---



---



---



---

**OPINIÓN:** Apto para su aplicación ( X )    No apto para su aplicación (   )



MARIELY SOLEDAD ALMEYDA TORRES  
(COESPE N°88)  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
CONSEJO REGIONAL LIMA

Firma:

DNI

44682250

**Nota: Se adjunta cuestionario y matriz de operacionalización**

