

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Calidad de servicio y satisfacción en los estudiantes del Centro
Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez mediante
el método Feedback, Juliaca 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Luz Marina Achahui Chuquihuanca

Asesor:

Mtra. Mariné Estefa Huayta Meza

Juliaca, abril de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtra. Mariné Estefa Huayta Meza, docente de la Facultad de Ciencias empresariales Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO TÉCNICO PRODUCTIVO (CETPRO) HORACIO ZEBALLOS GÁMEZ MEDIANTE EL MÉTODO FEEDBACK, JULIACA 2024”** de la autora **Luz marina Achahui Chuquihuanca** tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 02 días del mes de junio del año 2025.



Mtra. Mariné Estefa Huayta Meza

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 30 día(s) del mes de Abril del año 2025,
 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la
 dirección del (de la) presidente (a): Mtra. Kukulí Ana Coaguira Puma el (la)
 secretario(a): Mtro. German Alex Viscarra Ugarte y los demás miembros:
Mtra. Percy Ruben Quispe Choque y el (la) asesor(a): Mtra. Maríné
Estepe Huayta Meza con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis
 titulado Calidad de servicio y satisfacción en los estudiantes
del Centro Técnico Productiva (Cetpro) Horacio Zeballos
Gómez mediante el método Feedback; Juliaca 2024 del(los) bachiller(es):
 a) Luz Maxina Achahui Chuguihuanca
 b) _____
 c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo
 determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las
 preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un
 receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Luz Maxina Achahui Chuguihuanca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (b): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final
 y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

 _____ Presidente/a	 _____ Secretario/a
 _____ Asesor/a	 _____ Miembro
 _____ Bachiller (a)	 _____ Bachiller (b)
	 _____ Bachiller (c)

Lista de Contenido

Resumen.....	5
Abstract	6
1. Introducción.....	7
2. Metodología.....	10
2.1 Población y muestra	10
2.2 Diseño del instrumento.....	11
2.3 Análisis estadísticos	12
3. Resultados.....	14
3.1 Confiabilidad.....	14
3.2 Validez	15
3.3 Análisis descriptivo de las variables de estudio	17
3.4 Prueba de normalidad.....	19
3.5 Resultados correlacionales = Rho de Spearman	19
3.6 Resultados de Regresión	20
4. Discusión	21
5. Conclusión.....	27
Referencias.....	28
Anexos	31

Calidad de servicio y satisfacción en los estudiantes del Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez mediante el método Feedback, Juliaca 2024

Service quality and student satisfaction at the Horacio Zeballos Gámez Technical Production Center (Cetpro) using the Feedback method, Juliaca 2024

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en el Centro Técnico Productivo. Se trata de una investigación cuantitativa, transversal y correlacional. La población estuvo compuesta por 500 estudiantes, y se seleccionó una muestra aleatoria de 217 estudiantes mediante muestreo estratificado. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta con un cuestionario que abarca 2 variables, 8 dimensiones y 39 ítems, aplicada en 2024. Los datos fueron procesados en el software SPSS. Los resultados mostraron un valor de alfa de Cronbach favorable: (Calidad de servicio $\alpha = 0.847 - 0.914$ y Satisfacción del estudiante $\alpha = 0.941 - 0.922$). Además, se utilizó la prueba de normalidad con valor sig $0.001 < 0.05$, el cual, se rechaza la hipótesis nula de normalidad. En consecuencia, los datos no siguen una distribución normal para las dos variables analizadas, Por tanto, se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman (distribución no paramétrica). Donde el Rho de Spearman fue de 0.796, demostrando una buena correlación entre las variables, con un p valor de $0.001 < 0.05$, en cuanto al R^2 ajustado = 0.634 (63.4%), esto significa que la VI tiene un impacto considerable sobre la VD, indicando que el modelo tiene un buen poder explicativo. Se concluye que hay una buena correlación entre las variables: calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, lo que refleja el compromiso del Centro Técnico Productivo (CETPRO) en formar profesionales técnicos calificados.

Palabras clave: calidad de servicio; satisfacción de estudiante; feedback; servqual; dimensiones

Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship between service quality and student satisfaction at the Technical Production Center. This is a quantitative, cross-sectional, and correlational study. The population consisted of 500 students, and a random sample of 217 students was selected using stratified sampling. For data collection, a survey with a questionnaire covering two variables, eight dimensions, and 39 items was applied in 2024. The data were processed using SPSS software. The results showed a favorable Cronbach's alpha (α) value (Service Quality $\alpha = 0.847$ – 0.914 and Student Satisfaction $\alpha = 0.941$ – 0.922). In addition, the normality test was used with a sig value of $0.001 < 0.05$, which rejects the null hypothesis of normality. Consequently, the data do not follow a normal distribution for the two variables analyzed. Therefore, Spearman's Rho coefficient (non-parametric distribution) is used. Where Spearman's Rho was 0.796 , demonstrating a good correlation between the variables, with a p value of $0.001 < 0.05$, as for the adjusted $R^2 = 0.634$ (63.4%), this means that the IV has a considerable impact on the DV, indicating that the model has good explanatory power. It is concluded that there is a good correlation between the variables: service quality and student satisfaction, reflecting the commitment of the Technical Production Center (CETPRO) to train qualified technical professionals.

Keywords: Service quality; student satisfaction; feedback; servqual; dimensions

1. Introducción

Los Centros Técnicos Productivos (CETPROs) desempeñan un rol importante en el desarrollo de competencias laborales, adaptándose a las necesidades del mercado y promoviendo la inserción laboral de sus egresados (Ramirez & Huanca, 2024). Sin embargo, para garantizar un impacto positivo en la formación de estudiantes, es esencial evaluar la calidad de servicio que ofrecen, considerando dimensiones como: infraestructura, desempeño docente, atención administrativa y recurso disponibles (Mora , 2011).

En Ecuador, se observa que de los 219 institutos evaluados tan sólo el 21,46% están acreditados. De igual modo si se agrupan los resultados de las categorías, Fuertemente Condicionados y No Acreditados, que son las de menor desempeño, obtenemos que el 49,31% de los institutos se encuentran en este grupo. Es decir, la mayoría de institutos tiene un desempeño que no sobrepasa el 39% de evaluación (Cortes & Villafuerte , 2017).

A nivel nacional en los CETPROs, la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes, varían considerablemente. Un estudio reciente en Arequipa, Perú, revelo que el 70% de los alumnos encuestados consideraron que la calidad educativa tenía una valla alta, y el 84% de los docentes expresaron la satisfacción laboral, Sarmiento y Marín (2024). Sin embargo, en otras regiones se encontró que el 19% de los estudiantes consideran un aspecto regular en los CETPROs y el 9% como bajo, lo que indica que aún existen aspectos a mejorar.

En este caso, durante los últimos cinco años el Centro Técnico Productivo tuvo un arduo crecimiento. Sin embargo, se llegó a analizar una problemática, el cual, a nivel de la región de Puno – Juliaca, no existen estudios por las diversas entidades o el mismo CETPRO relacionados a la Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes generando de esta manera una incertidumbre por parte de los involucrados (estudiantes de Cetpro Horacio Zeballos Gámez, 2024).

En este contexto, la calidad de servicio en instituciones de educación, es un factor crucial que influye de manera directa en la satisfacción de los estudiantes. Donde, en un entorno educativo competitivo y en constante evolución, entender las necesidades y expectativas de los estudiantes se convierte en un imperativo para la mejora continua de la institución.

Para ello, la calidad de servicio se evalúa según el nivel de satisfacción que proporciona al usuario, tanto en sus necesidades emocionales como en sus requerimientos materiales (Diversidad y Complejidad Organizacional en America Latina, 2017), para evaluar la calidad educativa de una institución de educación superior, es fundamental conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios ofrecidos. Estas están orientadas a garantizar un adecuado flujo de recursos, una infraestructura en constante mejora y expansión, un acceso eficiente información a través de bibliotecas y sistemas electrónicos, así como la disponibilidad de laboratorios, aulas cómodas y espacios deportivos que sigan la antigua y sabia recomendación helénica de formar tanto el cuerpo como el espíritu. Son indicadores de la eficacia de la gestión académica (Lema Babadie, 2007)

Ahora, en cuanto a la satisfacción se define como el bienestar que sienten los estudiantes al ver satisfechas sus expectativas académicas gracias a las acciones que la institución lleva a cabo para responder a sus necesidades educativas. Estos análisis sobre la satisfacción estudiantil en las universidades sirven como indicadores para medir la calidad educativa. (Perez Juste, Lopez Ruperez, & Peralta Ortiz , 2000).

El método Feedback a usar en la investigación se basa en la modelo Servqual donde Según Berry y Zeit (1998) nos permitirá evaluar la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes mediante 5 dimensiones clave; para calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles y 3 dimensiones para satisfacción de escala de intenciones: atención administrativa, infraestructura y/o equipamiento y desempeño del

docente. En este sentido, la recopilación de información mediante este método Feedback nos permitirá recoger, analizar y utilizar las percepciones de los usuarios (en este caso, los estudiantes) sobre los servicios que perciben e identificar las áreas o dimensiones a mejorar en los procesos educativos, lo que coincide con la modelo Servqual.

Por ende, para desarrollar esta investigación se plantea las variables y dimensiones basados en la modelo Servqual como: VI = Calidad de servicio, VD = Satisfacción de los estudiantes.

En este sentido, en la presente investigación se estableció los objetivos donde, como objetivo general, es: determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez utilizando el método Feedback, Juliaca 2024. Por ende, los objetivos específicos son: (1) determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO y (2) determinar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO. A través de la recolección y análisis de datos y poder contribuir al fortalecimiento de la educación técnica en la región.

Las hipótesis de este trabajo de investigación se formuló tomando en cuenta la problemática y objetivos; seguidamente se muestra a detalle: existe relación entre la variable Calidad de Servicio y la variable Satisfacción del estudiante del Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez mediante el método Feedback, (1) existe un nivel de percepción alto entre las dos variables de estudio, (2) existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO.

Este artículo de investigación, pretende realizar un análisis de datos, el cual, está dirigida hacia las partes interesadas que componen el Centro Técnico Productivo, en otras palabras, los estudiantes son los encargados de comprobar que se cumplan plenamente todas

las dimensiones, mientras que las autoridades tienen la responsabilidad de tomar decisiones tanto académicas como no académicas. Esto se lleva a cabo a través de la presentación de la percepción sobre la calidad de los servicios educativos, expresada en términos cualitativos y cuantitativos, bajo el enfoque del método Feedback y su impacto en la satisfacción estudiantil.

2. Metodología

El diseño metodológico es de tipo no experimental con enfoque cuantitativo, también denominado observacional, descriptivo y correlacional, el cual, busca relacionar entre las dos variables de estudio junto a cada uno de sus dimensiones.

2.1 Población y muestra

La población objeto de análisis está conformado por los estudiantes del Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez – 2024 con un total de 500 estudiantes, muestra que se ha llevado bajo la perspectiva del muestreo probabilístico (Muestra aleatoria simple al azar) que equivale a una cantidad de 217 estudiantes calculado al 95 % de nivel de confianza con un margen de error del 5%. Se consideró el muestreo estratificado del segundo semestre (Ver anexo B).

En este trabajo de investigación se hizo el cálculo bajo los siguientes parámetros. La cual, fue aplicada a una muestra representativa de 217 estudiantes (Ver tabla 1).

Tabla 1.

Parámetros para el cálculo del tamaño de muestra

Variable	Valor
N	500
Z _x	95% = 1.96
P	0.5
Q	0.5
D	5% = 0.05

En la tabla 1 se visualiza los valores para el cálculo de la muestra. Para hallar se usó la siguiente ecuación matemática.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

2.2 Diseño del instrumento

Para recopilar y analizar los datos, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando instrumentos que fueron seleccionados y adaptados de otras fuentes (Vilela & Valverde, 2023).

Este cuestionario consta de dos variables de estudio, ocho dimensiones y un total de 39 ítems. La primera variable modelo Servqual, Calidad de servicio (VI) incluye 5 dimensiones: Elementos tangibles (3 ítems), fiabilidad del servicio (5 ítems), Capacidad de Respuesta (4 ítems), Seguridad del servicio (5 ítems) y Empatía del servicio (5 ítems). La segunda variable, Satisfacción de los estudiantes (VD), abarca 3 dimensiones: Atención administrativa (5 ítems), Infraestructura y equipamiento (3 ítems) y Desempeño del docente (9 ítems). Los resultados fueron evaluados utilizando una escala de Likert de 1 a 4, donde 1 representa “nada satisfecho”, 2 “poco satisfecho”, 3 “satisfecho” y 4 “muy satisfecho”. Este cuestionario fue aplicado a

ambas variables de estudio (**ver anexo A**), cada una con sus respectivas dimensiones y criterios, como se detalla en la tabla siguiente. (ver tabla 2):

Tabla 2

Baremo para el cuestionario de las dos variables

VARIABLES Y DIMENSIONES		ÍTEMS
Variable 1:	Calidad de Servicio	
Dimensión 1:	Elementos tangibles	1 – 3
Dimensión 2:	Fiabilidad	4 – 8
Dimensión 3:	Capacidad de respuesta	9 – 12
Dimensión 4:	Seguridad	13 – 17
Dimensión 5:	Empatía	18 – 22
Variable 2:	Satisfacción del Estudiante	
Dimensión 1:	Atención Administrativa	1 – 3
Dimensión 2:	Infraestructura y Equipamiento	4 – 6
Dimensión 3:	Desempeño del docente	7 – 15

Fuente: Casadeus et al., (2005).

2.3 Análisis estadísticos

Por lo tanto, en la investigación se empleó la edición del modelo Servqual como instrumento, ya que ofrece un mayor grado de confiabilidad y validez, y fue adaptado de (Vilcatoma, 2020). Este Modelo Servqual, está basado en Alfa de Cronbach para medir el nivel de confiabilidad del instrumento y también la prueba de KMO para determinar la validez del instrumento.

a) Confiabilidad

Este método nos permite estimar la fiabilidad de la herramienta a través de un conjunto de ítems que miden un mismo constructo y se encuentran representados en escala tipo Likert donde fluctúan rangos entre 0,00 y 1,00 (Noriega & Rodríguez, 2018). (ver tabla 3).

Tabla 3*Rangos del Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$0 \geq 0,9$	Excelente
$0.8 \leq a < 0,9$	Buena
$0.7 \leq a < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq a < 0.7$	Cuestionable
$0,5 \leq a < 0,6$	Pobre
$0 \leq 0,5$	Inaceptable

Fuente: Gabriel Pérez León (2022).**b) Validez**

Esta prueba nos permite valorar el grado en que el instrumento y cada una de las variables es predecible que produce resultados consistentes a partir de las demás. Este estadístico se distribuye en valores entre 0 y 1, y cuanto mayor es el valor, más relacionadas estarán las variables entre sí (Lopez & Gutierrez, 2019). (ver tabla 4)

Tabla 4*Rango de valores de la prueba KMO*

Valores de KMO	Indicador
0.8 – 1	Muestreo adecuado
< 0,6	Muestro no adecuado

Fuente: Eulogio Pozo (2020).

Para su aplicación este instrumento fue validado por los expertos y aprobado por el Director del Centro Técnico Productivo para su aplicación en la misma y se realizó el análisis en el software SPSS. También como elemento ético se tomó medidas para garantizar la confidencialidad de los participantes, fomentando respuestas honestas a criterio y con ello este estudio refuerza la privacidad y el grado de credibilidad de la investigación.

3. Resultados

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación conforme al procesamiento y análisis de datos con la finalidad de demostrar las hipótesis planteadas. Con ello, primero se tomó datos referenciales del material instrumental (Cuestionario) para su confiabilidad y validez del cuestionario.

3.1 Confiabilidad

En la tabla 5 se tiene como resultado el Alfa de Cronbach donde según Noriega y Rodríguez (2018) superó el valor de 0.5 y estos valores oscilan entre 0.847 y 0.914. Por ello, la confiabilidad es favorable.

Tabla 5

Estadística de confiabilidad de las dimensiones de la variable de Calidad de Servicio

Calidad de Servicio		
Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Elementos tangibles	0.847	3
Fiabilidad	0.900	5
Capacidad de respuesta	0.914	4
Seguridad	0.885	5
Empatía	0.900	5

Fuente: Vilcatoma Quispe (2020).

De tal manera, para la variable de satisfacción, se realizó la prueba de fiabilidad del instrumento y sus dimensiones; los resultados se muestran a continuación en la tabla 6:

Tabla 6*Estadística de confiabilidad de las dimensiones de la variable Satisfacción de los estudiantes*

Satisfacción del estudiante		
Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Atención administrativa	0.941	5
Infraestructura e equipamiento	0.872	3
Desempeño docente	0.922	9

Fuente: Vilcatoma Quispe (2020).

De acuerdo a la aplicación los resultados en la Tabla 6, muestran valores entre 0.941 y 0.922 > 0.5 indicando que el segundo instrumento es confiable.

3.2 Validez

Para el análisis de Validez del material instrumental. Según López y Gutiérrez (2019). El resultado obtenido para la variable de calidad de servicio es un valor de 0.890, lo que significa que la relación entre los ítems es óptima, lo que valida la aceptación del instrumento (ver tabla 7).

Tabla 7*Prueba de KMO y Bartlett para la variable calidad de servicio*

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0.890
	Chi-cuadrado aproximado	1121.076
Prueba de esfericidad de	Gl	231
Bartlett	Sig.	0.000

Fuente: Vilcatoma Quispe (2020).

En este caso, para la variable satisfacción de los estudiantes, se efectuó. El análisis factorial KMO, cuyos resultados se presentan en la tabla 8, tiene un valor de 0.779, lo que indica que la relación entre los ítems es adecuada, lo que valida el instrumento.

Tabla 8

Prueba de KMO y Bartlett para la variable Satisfacción del estudiante

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0.779
	Chi-cuadrado aproximado	804.661
Prueba de esfericidad de	Gl	136
Bartlett	Sig.	0.000

Fuente: Vilcatoma Quispe (2020).

Para tener en conocimiento las características demográficas de la población de estudio. En la tabla 9, nos da a conocer estadísticamente que de un total los 217 participantes, el 47,9% son mujeres (104 personas) y el 52,1% son hombres (113 personas), lo que indica una ligera predominancia de hombres en la muestra. Respecto al semestre, la gran mayoría de los participantes representa el 99,1% se encuentran en el segundo semestre, con solo un 0,9% perteneciente al primer semestre, lo que refleja una concentración de estudiantes en el segundo semestre. En total, la muestra consta de 217 personas.

Tabla 9*Características demográficas de la población de estudio*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	104	47,9%
	Masculino	113	52,1%
	Total	217	100,0%
Semestre	1er semestre	2	0,9%
	2do semestre	215	99,1%
	Total	217	100,0%

3.3 Análisis descriptivo de las variables de estudio

En la tabla 10, en cuanto a la "Calidad del Servicio", la mayoría de los encuestados la califican como alta (54,8%), seguido de media (43,3%) y una pequeña proporción como baja (1,8%). Para los "Elementos Tangibles", las percepciones están más divididas, con una mayoría calificando como medio (44,7%), seguido de alto (43,3%) y bajo (12,0%). En términos de "Fiabilidad del Servicio", el 45,6% la considera alta, mientras que el 49,3% la percibe como media y solo un 5,1% como baja. En cuanto a la "Capacidad de Respuesta", un 42,9% la califica como alta, y un 50,7% como media. En la dimensión de "Seguridad del Servicio", más de la mitad (55,3%) la percibe como alta. Respecto a la "Empatía del Servicio", la mayoría (53,5%) considera que es alta. En cuanto a la "Satisfacción del Estudiante", el 62,2% de los encuestados se siente altamente satisfecho. En "Atención Administrativa", la mayoría (57,1%) tiene una percepción media, mientras que la percepción de "Infraestructura e Equipamiento" es mayormente media (45,6%). Finalmente, el "Desempeño Docente" es percibido como alto por el 67,7% de los encuestados, lo que refleja una valoración positiva en esta área.

Tabla 10*Análisis descriptivo de las variables de estudio - general*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del Servicio	Baja	4	1,8%
	Media	94	43,3%
	Alta	119	54,8%
Elementos Tangibles	Bajo	26	12,0%
	Medio	97	44,7%
	Alto	94	43,3%
Fiabilidad del Servicio	Baja	11	5,1%
	Media	107	49,3%
	Alta	99	45,6%
Capacidad de Respuesta	Baja	14	6,5%
	Media	110	50,7%
	Alta	93	42,9%
Seguridad de Servicio	Baja	14	6,5%
	Media	83	38,2%
	Alta	120	55,3%
Empatía del Servicio	Baja	9	4,1%
	Media	92	42,4%
	Alta	116	53,5%
Satisfacción del Estudiante	Baja	3	1,4%
	Media	79	36,4%
	Alta	135	62,2%
Atención Administrativa	Baja	7	3,2%
	Media	124	57,1%
	Alta	86	39,6%
Infraestructura e Equipamiento	Baja	30	13,8%
	Media	99	45,6%
	Alta	88	40,6%
Desempeño Docente	Bajo	5	2,3%
	Medio	65	30,0%
	Alto	147	67,7%
	Total	217	100,0%

3.4 Prueba de normalidad

De acuerdo a la tabla 11 presenta los resultados de la prueba de normalidad que se calculó usando la prueba de Kolmogorov-Smirnov > 50 , aplicada a las variables "Calidad del Servicio" y "Satisfacción de los Estudiantes". Para ambas variables, los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov son 0.131 y 0.153, respectivamente, con 217 grados de libertad. El valor de significancia (Sig.) para ambas variables es 0.001, lo que indica que, como este valor es inferior al umbral de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula de normalidad. En consecuencia, los datos no siguen una distribución normal para las dos variables analizadas. Por tanto, se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman (distribución no paramétrica).

Tabla 11

Análisis de normalidad: estadístico > 0.05

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del Servicio	0,131	217	0,001
Satisfacción de los estudiantes	0,153	217	0,001

a: Corrección de significación de Lilliefors

3.5 Resultados correlacionales = Rho de Spearman

En la tabla 12, presenta los coeficientes de correlación (r) son todos positivos y significativos, con valores de p menores a 0.001, lo que indica que existe una buena correlación y estadísticamente significativa entre la satisfacción de los Estudiantes y cada una de estas variables. La "Calidad del Servicio" muestra la correlación más alta con la satisfacción de los Estudiantes ($r = 0.796$), seguida de la "Seguridad del Servicio" ($r = 0.748$) y la "Empatía del Servicio" ($r = 0.697$). Aunque todos los factores están correlacionados positivamente con la satisfacción, los "Elementos Tangibles" presentan la relación más baja ($r = 0.571$) con ello se

difiere que las hipótesis planteadas si tienen relación e influencia positiva entre las dos variables de estudio y sus dimensiones.

Tabla 12

Análisis de correlación entre las variables de estudio

Variable	Satisfacción del Estudiante	
	r	p
Calidad del Servicio	0,796	0,001
Elementos Tangibles	0,571	0,001
Fiabilidad del Servicio	0,633	0,001
Capacidad de Respuesta	0,686	0,001
Seguridad de Servicio	0,748	0,001
Empatía del Servicio	0,697	0,001

3.6 Resultados de Regresión

En la tabla 13 se observa que el modelo de regresión lineal simple, que presenta un R^2 ajustado de 0.634, lo que el modelo explica aproximadamente el 63.4% de la variabilidad en la satisfacción de los estudiantes, que es la variable dependiente, a partir de la variable independiente Calidad del Servicio. Esto significa que la calidad del servicio tiene un impacto considerable sobre la satisfacción estudiantil. Un valor de R^2 ajustado mayor a 0.6 se considera bueno, lo que sugiere que el modelo tiene un buen poder explicativo.

Tabla 13

Coefficiente de regresión múltiple en base al efecto de los indicadores de las variables sobre satisfacción de los Estudiantes

Modelo: R ² ajustado = 0.634	Coeficientes no estandarizados ^a		t de student	Sig
	R	Error estándar		
(Constante)	17,555	1,818	9,658	0,001
Calidad del Servicio	0,522	0,027	19,297	0,001

a: Variable dependiente: Satisfacción de los Estudiantes

4. Discusión

En esta sección, la presente investigación llegó a la parte concluyente, demostrando el objetivo establecido en la investigación de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez mediante el método Feedback, Juliaca 2024. A través de la recolección y análisis de datos. donde se contrasta los resultados obtenidos que evidencian el alto nivel significativo entre las dos variables de estudio y se discute con los antecedentes expuestos por los demás autores:

La tabla 6 presenta los resultados de la prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov, aplicada a las variables de estudio "Calidad del Servicio" y "Satisfacción de los Estudiantes". Para ambas variables, los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov son p valor 0.01 y 0.01, son menores que p 0.05 lo que indica que se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por ello los datos no siguen una distribución normal para las dos variables analizadas. Es por ello, se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman (distribución no paramétrica). Así como se contrasta estos resultados con las investigaciones de los siguientes autores:

Según Sampieri y Babtista (2014), sostiene que en su obra "Metodología de la Investigación" explica que cuando no cumplen con los supuestos de normalidad y los datos no

siguen una distribución normal, se deben utilizar pruebas no paramétricas, como el coeficiente de Spearman para medir las correlaciones.

En la investigación de Mendoza (2023) “Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Carabaya- Macusani Periodo 2022” con valores de p valor 0.200 y 0.184 - estadísticos de Kolmogorov-Smirnov, donde el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral según la prueba de Normalidad cuenta con una distribución normal (distribución paramétrica) y en estas situaciones hace el uso del método R de Pearson.

Debido a ello en mi investigación puedo ver que mi distribución no es normal, razón por la cual, se hizo uso de la Prueba de Rho de Spearman, que son estadísticos para pruebas no paramétricas que me permitirán realizar una correcta prueba de hipótesis.

Para comprobar la hipótesis general de la investigación se utilizó el análisis de correlación Rho de Spearman (tabla 7) nos da a conocer que las correlaciones entre las dos variables: Calidad de Servicio y la variable Satisfacción del estudiante, son altamente significativos positivos con un ($r = 0.796$) lo que significa que las variables 1 y 2 guardan relación lo que se refleja en el comportamiento de los estudiantes. Este resultado es cercano al valor coeficiente de correlación ($r = 0.80$) que reporto los investigadores (Peña et al., 2024) en su Investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima”.

Según García y Rivas (2020), aborda la correlación estadística y su impacto en su obra análisis estadístico y medición es Psicología y educación. Donde, también explica la importancia de Spearman en estudios de percepción y satisfacción. Dando a conocer que el coeficiente de correlación analiza la relación entre las dos variables reflejando los patrones positivos de comportamiento en los sujetos estudiados.

Por otro lado, otro resultado similar al que se puede comparar es de (Claros Vasquez, 2024) donde en su investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca, 2023” El informe de resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S). Estos resultados revelan que la variable “calidad de servicio” y sus dimensiones específicas, como: (fiabilidad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad) presentan un valor de significancia (sig) de 0,00, que es menor a 0.05. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula de homogeneidad, lo que sugiere que hay diferencias significativas entre la distribución de la variable y sus dimensiones, en comparación con una distribución normal. En otras palabras, no se puede afirmar que ambas distribuciones sean homogéneas. En cuanto a la variable dependiente “satisfacción de los estudiantes” y sus dimensiones, también se observó un valor de significancia (sig) de 0.00, lo que indica que no se cumple el supuesto de normalidad tanto para los valores de la variable como para sus dimensiones. Dado que los datos no siguen una distribución normal, se utilizó una prueba correlacional no paramétrica, la prueba de correlación de Spearman. El valor de significancia obtenido (0.001) es inferior al nivel de significancia establecido ($p = 0.05$), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna propuesta por el investigador. Es decir, se concluye que existe una relación una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del primer ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca en 2023. Además, la correlación de Rho de Spearman resulto en un valor de 0.668, lo que indica que esta relación es positiva y moderadamente fuerte.

Desde otro punto, de vista se encontró a Vargas (2017) que en vuestra investigación muestra que los resultados de su Coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene el valor de $r = 0.434$, el cual, da como significado que el grado de correlación entre la variable Calidad del servicio y la Satisfacción que sientes los estudiantes son positivos.

Con respecto a la investigación de Piscoche y Venegas (2024) denominada “Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada” de acuerdo a sus resultados en su prueba de Normalidad - Kolmogorov-Smirnov, aplico a un total de 298. Se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 para la variable “calidad de servicio” y de 0.029 para la variable “satisfacción del cliente”, siendo estos valores menores al umbral de 0.05, lo que indica una distribución no normal de los datos. Por esta razón, se aplicó el método estadístico no paramétrico Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables estudiadas. El coeficiente de Spearman resulto ser 0.880, lo que muestra una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.000, inferior a 0.05. Como resultado, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que la calidad del servicio está fuertemente relacionada de manera positiva con la satisfacción de los estudiantes en una educación universitaria privada.

Según el análisis estadístico de Regresión Múltiple de la tabla 13, se observa que el modelo de regresión lineal simple, presenta un R^2 ajustado de 0.634, lo que el modelo explica aproximadamente el 63.4% de la variabilidad en la satisfacción de los estudiantes, que es la variable dependiente, a partir de la variable independiente Calidad del Servicio. Esto significa que la calidad del servicio tiene un impacto considerable sobre la satisfacción estudiantil. Un valor de R^2 ajustado mayor a 0.6 se considera bueno, lo que sugiere que el modelo tiene un buen poder explicativo. El valor t de Student asociado a la Calidad del Servicio es 19.297, con una significancia de 0.001, lo que indica que el efecto es altamente significativo estadísticamente. Con ello también se prueba la hipótesis 3 en torno a que las dos variables y sus dimensiones si tienen influencia.

Un análisis similar de Ibarra y Woolfolk (2020), un estudio aplicado en una cadena de cafés en Hermosillo, Sonora, reporto un R^2 ajustado de 0.672 en el modelo de regresión lineal múltiple que evaluó la influencia de diversas dimensiones de la calidad del servicio en la

satisfacción global del cliente. Este valor indica que el modelo explico el 67.2% de la variabilidad en la satisfacción del cliente.

Por otro lado, se presenta en la investigación de Lujan (2021) donde se determina la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una empresa del sector óptico en Trujillo. Se encuentra una correlación positiva considerable, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.657 y una significancia de 0.000, indicando una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Para comparar este resultado existe un estudio reciente donde considero a (Claros Vasquez, 2024), quien analizo la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca. En este estudio obtuvo un Rho Spearman de 0.668, indicando una buena correlación.

De tal manera, es como se compara nuestro resultado del presente artículo de investigación por la correlación Rho de Spearman con valor de 0.796 lo cual nos indica buena correlación. Y las dos variables de estudio tienen una relación altamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Centro Técnico Productivo.

En estudios recientes, se han observado correlaciones similares entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes por ejemplo (Calcina et al., 2023) en su investigación encontraron un Rho Spearman de 0.816, indicando una muy buena correlación entre las dos variables en las redes asistenciales de la Región Puno.

Por otro lado, Ramos (2024) en su investigación reportaron un Rho de Spearman de 0.64 en la Academia de Natación Ismael Merino S.A., Evidenciando de esta manera una correlación positiva moderada y muy significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Estos enfoques también son respaldados por estudios de investigación de Sánchez (2022) donde un estudio realizado en la universidad de Ica encontró una buena correlación alta en (0.755) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, indicando que la mejora en la calidad de servicio educativo se traduce en una mayor satisfacción estudiantil. Haciendo que este hallazgo enfatice la necesidad de que las instituciones educativas comprendan y satisfagan las expectativas de los estudiantes para lograr una mejora continua.

Esta comparación de investigaciones bajo diversas investigaciones sugiere, que, en esos estudios, existe una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, así como se demuestra la correlación positiva en la presente investigación.

Finalmente, ambas variables de estudio como la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes se relacionan significativamente con las dimensiones estudiadas, los resultados estadísticos determinan una buena correlación significativa, por lo que se puede afirmar, que el Centro Técnico Productivo tienen compromisos que están orientados a formar profesionales técnicos calificados.

5. Conclusión

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez mediante el método Feedback, Juliaca 2024. A través de la recolección y análisis de datos. Donde se trabajó al 95% de confianza con un margen de error del 5%. y al haber obtenido un resultado de relación de las variables.

Se logró comprobar las hipótesis uno, dos y tres en torno al nivel de percepción que tienen los estudiantes en las dos variables de estudio donde el 54.8% perciben una calidad de servicio alta y el 62.2% perciben una satisfacción alta.

De tal manera, es como concluye el presente artículo de investigación por la prueba de normalidad y la prueba correlacional Rho de Spearman con valor de 0.796, lo cual, nos da a conocer que si existe una correlación buena y medianamente fuerte. Lo que significa que las variables 1 y 2 guardan relación lo que se refleja en el comportamiento de los estudiantes.

Conforme a ello, en el análisis estadístico de Regresión Múltiple de la tabla 13. Donde, finalmente, mi R ajustado = 0.634 indica que el modelo explica el 63.4%, esto significa que la calidad de servicio tiene un impacto considerable sobre la satisfacción de los estudiantes, indicando que el modelo tiene un buen poder explicativo.

Esta relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Cetpro conducen a que la calidad de servicio es un factor muy importante para satisfacción de los estudiantes, así también las dimensiones como la: tangibilidad, empatía, fiabilidad y seguridad, siendo estos indicadores indispensables para mejorar la percepción de satisfacción en los estudiantes del Centro Técnico Productivo.

Referencias

- A, P., Berry, L., & Zeit, V. (1988). Servqual: A multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Calsina Calcina, B. P., Cahuana, M., & Miranda, G. (2023). *La calidad de servicio y su relacion con la satisfaccion del usuario en las redes asistenciales de la region de Puno*. Puno. Obtenido de <https://www.unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rscaw/article/view/53/44>
- Claros Vasquez, O. C. (2024). *Calidad de servicio y satisfaccion de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca*. Huacho - Peru. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9388/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortes, J., & Villafuerte, C. (2017). La realidad de la calidad educativa del nivel técnico y tecnológico en el Ecuador y el cambio de la Matriz Productiva. *Revista electrónica ISSN: 1390-938x*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/03/10.14-La-realidad-de-la-calidad-educativa-del-nivel-t%C3%A9cnico-y-tecnol%C3%B3gico-en-el-Ecuador.pdf>
- Cruz Vargas, A. D. (2017). *Calidad de Servicio, Satisfaccion y Lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Union, 2016*. Lima. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/eb20edfa-b593-465b-8123-6c4e3dab409c/content>
- Diversidad y Complejidad Organizacional en America Latina. (2017). *Analisis Organizacional y Calidad Educativa*. Mexico. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/08-La-calidad-educativa.pdf>
- Garcia, R., & Rivas, R. (2020). Correlacion: no toda correlacion implica casualidad. *Revista Alergia Mexico*. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Ibarra, L., & Woolfolk, L. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia*. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1430>





- Lema Babadie, J. (2007). La calidad educativa, un tema controvertido. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34005002>
- Lopez, M., & Gutierrez, L. (2019). Interpretacion de un analisis factorial exploratorio con SPSS. *REIRE*, 07. doi:<https://doi.org/10.1344/reire2019.12.227057>
- Lujan, G. I. (2021). La calidad del servicio y su relación en la satisfacción del cliente de una empresa del rubro óptico, Trujillo 2020. *Concytec*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_ea3afe7cd174e58f71cfc9e4ef71ebd2/Details
- Mora , E. (2011). La calidad de servicio y la satisfaccion del consumidor. *Remark - Revista Brasileira de Marketing*. doi:10.5585/remark.v10i2.2212
- Noriega, N. M., & Rodriguez, N. A. (2018). *Análisis y propuesta de mejora de la calidad del servicio de restaurantes de tercera y cuarta categoría de la provincia de Santa Elena*. Tesis, Guayaquil -Ecuador. Recuperado el 12 de Abril de 2024, de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/52107/1/T-108924%20NORIEGA%20-%20RODRIGUEZ.pdf>
- Peña Miranda, C. A., Cosi Cruz, E., & Silarayan Ruiz, L. A. (30 de Junio de 2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962024000200011
- Perez Juste, R., Lopez Ruperez, F., & Peralta Ortiz , M. D. (2000). *Educacion de Calidad: Gestion, instrumentos y evaluacion*. España: Narcea. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=10178>
- Piscoche Lino, E. R., & Huamanchumo Venegas, H. (2024). Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada. *Revista científica en ciencias sociales*. doi:<https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601112>
- Ramirez, T., & Huanca, A. (2024). Los Cetpro como alternativa para fortalecer la productividad del capital humano y la transitabilidad a la educación superior de grupos en condiciones de vulnerabilidad en el Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/Yoel/Downloads/29665-Texto%20del%20manuscrito-118254-1-10-20240926.pdf>
- Ramos, L. (2024). *Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Academia de Natación Ismael Merino S. A.* Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15297/1/IV_FCE_308_TE_Ramos_Valdez_2024.pdf


- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Sanchez, V. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022*. Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100025/S%c3%a1nchez_YV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarmiento, M., & Marin, C. (2024). Satisfacción Laboral y la Calidad Educativa de los Centros de Educación Técnico Productiva CETPROs, UGEL Arequipa Norte. *Revista Agustina de Educación - RAE*, 6. Obtenido de https://revistas.unsa.edu.pe/index.php/rae/article/view/152
- Vilcatoma, N. P. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP. 98. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8375
- Vilela, V., & Valverde, E. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022*. Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ac70c76c-c128-43b3-8230-3b1bcfac2bb2/content

Anexos

Anexo A: Evidencia de Sumisión

[Ciencias Empresariales y Sociales] Decisión del Editor

 Dra. Kleidermacher Gisele <edituces@uces.edu.ar>   

Para:  marinehuayta Lun 28/04/2025 10:16

Mariné Estefa Huayta-Meza:

Hemos tomado una decisión sobre su presentación en Revista de Ciencias Empresariales y Sociales, "Calidad de servicio y satisfacción en los estudiantes del Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez mediante el método Feedback, Juliaca 2024".

Nuestra decisión es: Aceptar el envío con las modificaciones solicitadas por el revisor

Dra. Kleidermacher Gisele
kleidermacher@gmail.com

[Revista de Ciencias Empresariales y Sociales](#)

Anexo B: Copia de resolución de expedito



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

RESOLUCIÓN N° 119A-2025/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima 08 de abril de 2025

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **LUZ MARINA ACHAHUI CHUQUIHUANCA**, identificado(a) con código Universitario N° 201911522 de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **LUZ MARINA ACHAHUI CHUQUIHUANCA**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 08 de abril de 2025 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **LUZ MARINA ACHAHUI CHUQUIHUANCA**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Licenciado (a) en Administración y Negocios Internacionales.
2. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Miembros del Jurado De Sustentación	Tesista	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: Mra. Kikili Ana Casquiza Pano Secretario: Mtro. Germán Alex Viscara Ugarte Vocal: Mtro. Percy Roben Quiroga Choque Asesor: Mtra. Mirent Estefa Hazys Meza	Luz Marina Achahui Chuquihuanca	Calidad de servicio y satisfacción en los estudiantes del Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gómez mediante el método Feedback, Julaca 2024	Miércoles 30 de abril de 2025 09:00 Horas	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. **Mario Manuel Siles Nates**
DECANO (e)



Dña. **Karina Elizabeth Paredes Abanto**
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo C: Material experimental (Cuestionarios 1 y 2)

ENCUESTA N° 01

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO TECNICO PRODUCTIVO (CETPRO) HORACIO ZEBALLOS GÁMEZ - 2024

APRECIADO ESTUDIANTE: El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre la calidad del servicio que brinda el Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez - 2024, en beneficio a su desarrollo profesional.
La confidencialidad de sus respuestas será respetada.

Estudiante: _____ **Semestre académico:** _____

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores y marque con (x) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

1	2	3	4
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	DIMENSIONES / ITEMS - CALIDAD DE SERVICIO	PUNTUACIONES			
		1	2	3	4
ELEMENTOS TANGIBLES					
1	La división y organización de las áreas del Cetpro Horacio Zeballos Gámez son adecuadas para brindar el servicio.				
2	Se encuentra implementada la áreas técnicas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes del Cetpro Horacio Zeballos Gámez				
3	El mobiliario de los salones (carpeta, pizarra y Tv etc.) son apropiadas para brindar el servicio				
FIABILIDAD DEL SERVICIO		1	2	3	4
4	El servicio de calidad de atención del Cetpro es similar al que se había ofrecido.				
5	El Cetpro Horacio Zeballos Gámez cumple lo prometido.				
6	Los trabajadores del Cetpro Horacio Zeballos Gámez se muestran interesado en escuchar y solucionar los problemas que presentan.				
7	Los equipos y materiales que necesitan los estudiantes existen en cantidad suficiente y están disponibles cuando se necesitan.				
8	El contenido de los sílabos se cumple en los periodos establecidos de cada semestre.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4
9	Los trabajadores del Cetpro Horacio Zeballos Gámez son comunicativos.				
10	Los trabajadores del Cetpro Horacio Zeballos Gámez siempre están dispuestos en brindar un servicio rápido.				
11	Los trabajadores del Cetpro Horacio Zeballos Gámez siempre están dispuestos a colaborar con los estudiantes.				
12	Los trabajadores del Cetpro Horacio Zeballos Gámez siempre están bien uniformados y presentables.				
SEGURIDAD DEL SERVICIO		1	2	3	4
13	Los trabajadores del Cetpro Horacio Zeballos Gámez siempre son amables y respetuosos.				
14	Los docentes del Cetpro Horacio Zeballos Gámez son profesionales con dominio en la enseñanza de las asignaturas.				
15	Los trabajadores administrativos son profesionales con dominio en las labores que se les encarga.				
16	Los trabajadores del Cetpro Horacio Zeballos Gámez siempre están dispuestos en aclarar las dudas e inseguridades de los estudiantes con respecto al servicio.				
17	Los trabajadores del Cetpro Horacio Zeballos Gámez laboran con honestidad y respecto al servicio que se brinda a los estudiantes.				
EMPATIA DEL SERVICIO		1	2	3	4
18	La enseñanza que brindan los docentes es individualizada para cada estudiante.				
19	El horario de clases es conveniente.				
20	Los trabajadores del Cetpro Horacio Zeballos Gámez siempre son accesibles y es sencillo dialogar con ellos.				
21	Los trabajadores mantienen siempre informados a los estudiantes del cronograma académico.				
22	Los trabajadores siempre comprenden las necesidades de los estudiantes.				

ENCUESTA N° 02

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION DEL ESTUDIANTES DEL CENTRO TECNICO PRODUCTIVO (CETPRO) HORACIO ZEBALLOS GÁMEZ - 2024

ESTIMADO ESTUDIANTE: El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre la calidad del servicio que brinda el Centro Técnico Productivo (Cetpro) Horacio Zeballos Gámez - 2024, en beneficio a su desarrollo profesional.

La confidencialidad de sus respuestas será respetada.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores y marque con (x) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

1	2	3	4
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	DIMENSIONES / ITEMS - SATISFACCION DEL ESTUDIANTE	PUNTUACIONES			
		1	2	3	4
ATENCION ADMINISTRATIVA					
1	Se siente satisfecho con el trato hacia los estudiantes.				
2	Está satisfecho con la disposición del personal para solucionar las consultas de los estudiantes.				
3	Está satisfecho con el interés que tiene el Cetpro Horacio Zeballos Gámez por satisfacer sus necesidades.				
4	Existe rapidez en el proceso de los tramites.				
5	Facilidad para los estudiantes de acceder a la información solicitada.				
INFRAESTRUCTURA E EQUIPAMIENTO		1	2	3	4
6	La existencia de los salones es apropiada para el desarrollo de las clases.				
7	El mobiliario (carpetas, pizarras, otros) son apropiados para el desarrollo de las clases.				
8	Los equipos multimedia (proyectores, computadoras, etc.) se encuentran disponibles para el desarrollo de las clases.				
DESEMPEÑO DOCENTE		1	2	3	4
9	La enseñanza es personalizada				
10	Considera apropiada la capacidad del docente para hacerse entender.				
11	Aplica estrategias de enseñanza.				
12	La existencia por parte del docente es adecuada.				
13	Se presenta formalmente a clases con vestimenta adecuada (limpia, uso de terno).				
14	Utiliza materiales didácticos para el desarrollo de las clases.				
15	La clase elaborada por el docente presenta sustento teórico.				
16	Considera adecuada el dominio de las asignaturas y los temas a enseñar				
17	Asiste puntualmente al horario de clases.				

Anexo D: Aplicación de las encuestas a estudiantes del II semestre del Centro Técnico Productivo Horacio Zeballos Gámez 2024 – II.

