



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Gestión de calidad y satisfacción del cliente, en los  
CERSEU's de ciencias básicas de la UNMSM**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración  
con mención en Gestión Empresarial

**AUTOR**

Gladys Giovanna MELGAREJO ESTREMADOYRO

**ASESOR**

Mg. Darwin Jose Emilio AQUINO CAVERO

Lima, Perú

2024

## Referencia bibliográfica

---

Melgarejo, G. (2024). *Gestión de calidad y satisfacción del cliente, en los CERSEU's de ciencias básicas de la UNMSM*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Gladys Giovanna Melgarejo Estremadoyro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25673529
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2062-2707">https://orcid.org/0000-0003-2062-2707</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Darwin Jose Emilio Aquino Cavero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08250659
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-0942-1069">https://orcid.org/0000-0002-0942-1069</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Edelmira del Rosario Mendoza Púa
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25420408
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Sara Delfina Rosa Pierrend Hernández
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08657067
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Adán Humberto Estela Estela
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06141876
<b>Datos de investigación</b>	

Línea de investigación	D.3.8.2. Administración de la Calidad Total
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Nacional Mayor de San Marcos -Facultad de Ciencias Matemáticas País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.05592 Longitud: -77.08379
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2020 - 2022
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>



**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0017-UPG-FCA-2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN**

**ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**




En la Ciudad Universitaria, a los diecinueve días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro, siendo las once horas, en el aula 201 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por la **Dra. Edelmira del Rosario Mendoza Púa**, e integrado por los miembros: **Mg. Darwin Jose Emilio Aquino Cavero (Asesor)**, **Dra. Sara Delfina Rosa Pierrend Hernández (Jurado)**, **Dr. Adán Humberto Estela Estela (Jurado)**; la postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, doña **Gladys Giovanna Melgarejo Estremadoyro**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LOS CERSEU's DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA UNMSM"**, con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.


Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:

catena (14) - Aprobado

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas Aprobado el Grado Académico Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, a doña **Gladys Giovanna Melgarejo Estremadoyro**. Se extiende la presente Acta original y siendo las 12:43 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.

  
**DRA. EDELMIRA DEL ROSARIO MENDOZA PUA**  
**PRESIDENTE**

  
**MG. DARWIN JOSE EMILIO AQUINO CAVERO**  
**ASESOR**

  
**DRA. SARA DELFINA ROSA**  
**PIERREND HERNÁNDEZ**  
**JURADO**

  
**DR. ADÁN HUMBERTO ESTELA ESTELA**  
**JURADO**



### CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Darwin Jose Emilio Aquino Cavero** en mi condición de Asesor de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas acreditado con el Dictamen N° **000067-2021-UPG-VDIP-FCA/UNMSM** de la tesis cuyo título es **“GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LOS CERSEU’s DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA UNMSM”**, presentado por la magister **Gladys Giovanna Melgarejo Estremadoyro**, para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.

**CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de investigación y producción intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **18 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se remite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial correspondiente.

Darwin Jose Emilio Aquino Cavero

DNI: 0.8250659



## RESUMEN

El trabajo de investigación se enfoca en analizar la eficacia de la gestión de calidad y su impacto en la satisfacción de los usuarios, centrándose en el nivel de relacionamiento existente entre la Gestión de Calidad y la Satisfacción del Usuario en los Centros de Responsabilidad Social Universitaria y Extensión Universitaria (CERSEUs) de Ciencias Básicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).

Este enfoque implica reconocer a la gestión de calidad como un medio para la mejora continua, mediante el cumplimiento de normas, directivas, gestión de procesos y estándares de calidad que sobre la base de liderazgo y participación se busca incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos, con el objetivo final de mejorar la satisfacción de los usuarios.

Los CERSEUs ocupan un lugar relevante dentro de la estructura de la UNMSM, como medios de relacionamiento destinados a establecer un vínculo recíproco, sostenible y efectivo entre la gestión universitaria y la comunidad asociada, fortaleciendo así su relación con la sociedad y contribuyendo al desarrollo sostenible.

Los resultados de la investigación revelan una alta coherencia entre los valores de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario, respaldados por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.76. que indica una relación directa y positiva entre ambas variables en los CERSEUs de Ciencias Básicas de la UNMSM.

En conclusión, este estudio proporciona una base sólida para la toma de decisiones y la mejora continua de los CERSEUs, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad educativa en la UNMSM y elevando el nivel de satisfacción de los usuarios. Esta decisión estratégica permite mejorar constantemente los servicios ofrecidos, generando un impacto significativo en la formación integral de los alumnos y en el desarrollo sostenible de la sociedad.

Palabras Clave: Gestión de Calidad; Satisfacción del Cliente; Gestión por Procesos; Mejora Continua; Liderazgo y Participación.

## ABSTRACT

The research work focuses on analyzing the effectiveness of quality management and its impact on user satisfaction, focusing on the level of relationship between Quality Management and User Satisfaction in the Centers for University Social Responsibility and University Extension (CERSEUs) of Basic Sciences of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).

This approach implies recognizing quality management as a means for continuous improvement, through compliance with norms, directives, process management and quality standards that, on the basis of leadership and participation, seek to increase the efficiency and effectiveness of processes, with the ultimate goal of improving user satisfaction.

The CERSEUs occupy a relevant place within the structure of the UNMSM, as a means of relationship aimed at establishing a reciprocal, sustainable and effective link between the university management and the associated community, thus strengthening its relationship with society and contributing to sustainable development.

The results of the research reveal a high coherence between the values of quality management and user satisfaction, supported by a Spearman correlation coefficient of 0.76. which indicates a direct and positive relationship between both variables in the CERSEUs of Basic Sciences at UNMSM.

In conclusion, this study provides a solid basis for decision making and continuous improvement of CERSEUs, contributing to the strengthening of educational quality at UNMSM and raising the level of user satisfaction. This strategic decision allows for constant improvement of the services offered, generating a significant impact on the integral formation of students and the sustainable development of society.

Keywords: Quality Management; Customer Satisfaction; Process Management; Continuous Improvement; Leadership and Participation.