

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA AÑO 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES**

**AQUINO JIMENEZ AUGUSTO  
YZASI CANCHOS ROBERT YURI**

**LIMA — PERÚ**

**2022**

## RESUMEN

El título de este estudio es “Gestión de la innovación y la calidad del servicio en una Universidad Privada Año 2021”. El objetivo fue identificar la relación entre la gestión de la innovación y la calidad del servicio en las universidades privadas en el 2021. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, y el diseño fue no experimental y transversal. La población de estudio estuvo constituida por 234 docentes. Se utilizaron dos cuestionarios: gestión de la innovación y calidad del servicio. Ambos están ajustados por el investigador y cumplen con los requisitos de juicio experto y credibilidad para la validez. Se utilizó una prueba de Rho-Spearman y los resultados mostraron que la gestión de la innovación estaba directamente relacionada con la calidad del servicio con un nivel de correlación positiva muy fuerte (Rho 0,873\*\* y valor de p 0,000). Por otro lado, ambas variables han calificado a nivel regular, se recomienda introducir nuevas estrategias para que la universidad siga innovando en su proceso organizativo; La gestión de la innovación permitirá la creación de nuevos conocimientos que contribuyen a la creación de mejores bienes, servicios y procesos. esto permitirá una mejor calidad de servicio para maestros y estudiantes, y creará oportunidades para el desarrollo; Esto atraerá la atención de futuros clientes.

**Palabras clave:** Gestión, innovación, tecnología, estándares de calidad.