



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
UNIVERSITARIO Y SU RELACIÓN CON LA PREFERENCIA DE
LOS ESTUDIANTES DEL 5TO AÑO DEL NIVEL SECUNDARIO DE
LA CIUDAD DE TARAPOTO 2014”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Gilberto Maldonado Ramírez

ASESOR:

FERNANDO RUIZ SAAVEDRA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, ya que él me dio la fuerza, dedicación y responsabilidad, quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de esta tesis. A mi madre, padre, hermano, hijo y la mujer más maravillosa que siempre ha estado en la buenas y malas a mi lado. A mis docentes que me educaron, apoyaron y aconsejaron. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma.

Para todos ellos hago esta dedicatoria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por haberme inculcado sus enseñanzas y valores ya que esto ayudo en mi formación profesional, a mis padres, hijo y familiares por confiar en mí, que con mi esfuerzo y dedicación pude realizarme como Licenciado en Administración de Empresas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gilberto Maldonado Ramírez con DNI N° 46466055, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de la Ciencias Empresariales, escuela académico profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Mayo del 2015.

Gilberto Maldonado Ramírez

DNI. 46466055

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción De La Calidad De Servicio Educativo Universitario Y Su Relación Con La Preferencia De Los Estudiantes Del 5to Año Del Nivel Secundario De La Ciudad De Tarapoto”, el cual tiene como finalidad determinar el tipo de relación existente entre la percepción de calidad de servicio educativo universitario y la preferencia de los estudiantes del 5to año del nivel secundario de la ciudad de Tarapoto, año 2015. Todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el título Profesional de Licenciado en Administración, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Problema.....	26
1.2. Hipótesis	27
1.3. Objetivos	27
II. MARCO METODOLÓGICO.....	28
2.1. Variables	28
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Metodología	29
2.4. Tipo de estudio	29
2.5. Diseño	29
2.6. Población, muestra y muestreo	29
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.8. Métodos de análisis de datos.....	31
2.9. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES	42

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	46
Anexo N° 01. Matriz de consistencia.	46
Anexo N° 02. Instrumento para la variable I.	47
Anexo N° 03. Instrumento para la variable II.	49
Anexo N° 04. Tabulación percepción de la calidad de servicio educativo universitario.....	50
Anexo N° 05. Tabulación variable preferencia de universidad.....	60

Índice de cuadros.

Cuadro N°	Página
Cuadro N° 01. Resumen de escalas de medición – Percepción de la calidad de servicio	30
Cuadro N° 02. Resumen de escalas de medición – Preferencias de las universidades	32

Índice de tablas.

Tabla N°	Página
Tabla N° 01. Percepción de la calidad de servicio.	30
Tabla N° 02. Percepción de la calidad de servicio.	352
Tabla N° 03. Tabla de contingencia de las variables.	374
Tabla N° 04. Prueba de Chi cuadrado.	374
Tabla N° 05. Decisión de Chi Cuadrado.....	385

Índice de gráficos.

Gráfico N°	Página
Grafico N° 01. Percepción de la calidad de servicio.	31
Grafico N° 02. Preferencia de universidades.	363
Gráfico N° 03. Curva del Chi cuadrado clima organizacional y desempeño 2014.	385

RESUMEN

La presente investigación denominada **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO Y SU RELACIÓN CON LA PREFERENCIA DE LOS ESTUDIANTES DEL 5TO AÑO DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA CIUDAD DE TARAPOTO**, tiene por objetivo determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio educativo universitario y la preferencia de los estudiantes del 5to año del nivel secundario de la ciudad de Tarapoto.

En la investigación se trabajó con un diseño descriptivo y correlacional y un estudio de tipo no experimental, en donde se trabajó con un muestra poblacional de 308 estudiantes del 5to año del nivel secundario de la ciudad de Tarapoto a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntar para conocer el nivel de percepción de la calidad de servicio educativo universitario y las preferencias de estos estudiantes con respecto a esta percepción.

En la investigación después de realizar la aplicación de instrumento, la recolección de la información y la tabulación de los resultados, se procedió a conocer a las variables en estudio. En donde se menciona que la universidad que cuenta con mejor calidad de servicio educativo según la percepción de los estudiantes es la Universidad Científica del Perú con un 30% de aceptación es la que se encuentra en primer lugar, debido a que según los estudiantes es una universidad nueva y que en poco tiempo tuvo una aceptación muy buena en el mercado de Tarapoto. En la evaluación de la segunda variable, los estudiantes del quinto año de los diversos colegios de Tarapoto, prefieren a la Universidad Nacional de San Martín como la principal universidad donde quisieran realizar sus estudios universitarios, debido que la UNSM lleva consigo el 38% del total de la muestra evaluada, tratando de mencionar que la dicha universidad es una de las más prestigiosa dentro de la región. Finalmente aplicando la fórmula estadística se concluye de que el Chi Cuadrado calculado es 312.934 es mayor al Chi Cuadrado tabular con valor del 26.30 lo cual se encuentra en la zona de rechazo de la curva de Chi cuadrado por lo cual se rechaza la hipótesis nula, aceptando de esta manera la hipótesis H_1 y validando la investigación.

Palabras clave:

Percepción de la calidad del servicio educativo.

Preferencia de los estudiantes.

ABSTRACT

This research called PERCEPTION OF THE QUALITY OF SERVICE AND UNIVERSITY EDUCATION CONNECTION WITH THE CHOICE OF THE 5TH YEAR STUDENTS SECONDARY LEVEL Tarapoto, aims to determine the relationship between the perception of the quality of service and university education the preference of the students of the 5th year of secondary education of the city of Tarapoto.

In research we worked with a descriptive and correlational design and a study of non-experimental, where he worked with a population sample of 308 students of 5th year secondary level Tarapoto to whom I applied a questionnaire to ask to know the level of perception of the quality of university education service and the preference of these students regarding this perception.

In after making the application of the instrument, the data collection and tabulation of the results of research, we proceeded to meet the study variables. Where it is mentioned that the university with better quality of educational service as perceived by the students is the Scientific University of Peru with 30% acceptance is what is first, because as students is a New College and soon had a very good acceptance in the market of Tarapoto. The evaluation of the second variable, the fifth year students of various schools in Tarapoto, prefer the National University of San Martin as the main university where would pursue university studies because the UNSM carries 38% of the total of the sample evaluated, trying to mention that the university is one of the most prestigious in the region. Finally applying the statistical formula concludes that the Chi Square figure is 312 934 is greater than the Chi Square tabular value of 26.30 which is located in the rejection of the curve Chi square for which the null hypothesis is rejected, accepting H_1 thereby validating the hypothesis and research.

Key words

Perception of the quality of educational services.

Preference students.