



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS- MBA**

**Calidad del servicio educativo y satisfacción del cliente en el Cetpro Gran Chimú,
Trujillo 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Br. Marjorie Lisbeth Yañez Arteaga (ORCID: 0000-0001-9744-6794)

ASESOR:

Mg. Aldo Cotrina Villar (ORCID:0000-0003-0425-9194)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Modelos y Herramientas Gerenciales**

Trujillo- Perú

2019

Página del Jurado

Dedicatoria

A Dios:

Por regalarme la vida e iluminar mi camino día con día.

A mi Hija Luhana:

Porque es mi razón y motivo de superación, agradecida por su paciencia y comprensión que me tuvo en este tiempo.

A mi Familia:

Por su apoyo constante e incondicional que siempre que me brindan.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer al Mg. Aldo Cotrina Villar y al Dr. Eduardo Javier Yache Cueva, por la dedicación y apoyo brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas, por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

Gracias a mi Madre, Hermanas y Tía Nelly, debido a que un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales.

Pero, sobre todo, gracias a Dios por ser siempre mi guía y no abandonarme nunca.

Declaratoria de Autenticidad

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Es muy grato para mí, presentar mi tesis titulada “Calidad del servicio educativo y satisfacción del cliente en el Cetpro Gran Chimú, Trujillo,2019”, con la finalidad de establecer su relación. La cual someto a vuestra consideración, criterio y análisis, ante un trabajo realizado a base de los años estudiados en la universidad, espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Maestro en Administración de Negocios – MBA.

La Autora

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.4 Formulación del problema	11
1.5 Justificación del Estudio.....	11
1.6 Hipótesis.....	12
1.7 Objetivos	13
II. MÉTODO	14
2.1 Diseño de investigación	14
2.2 Variables, Operacionalización	15
Operacionalización de Variables.....	15
2.3 Población y muestra	18
2.4.2 Validez del Instrumento	19
2.4.3 Confiabilidad del Instrumento.....	19
2.5 Métodos de análisis de datos	20
2.6 Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.	21
3.1 Descripción de Resultados	21
3.3 Contrastación de Hipótesis.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII.REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	40

RESUMEN

La presente investigación se denomina Calidad del servicio educativo y satisfacción del cliente en el CETPRO Gran Chimú, Trujillo, 2019, la cual tuvo como propósito determinar ¿en qué medida la calidad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción del cliente del CETPRO Gran Chimú de Trujillo? La hipótesis considerada fue, que sí existe una relación directa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente. La investigación se realizó con una muestra conformada por 70 alumnos de la institución, estudiantes de todas las carreras técnicas y todas las edades, escogidos por criterios del investigador para la muestra, con un muestreo por conveniencia, con un diseño correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento para medir la Calidad del servicio educativo se adaptó el instrumento elaborado por Parasuraman (1988) y para la variable calidad del servicio educativo, se utilizó un cuestionario por adaptación propia. La confiabilidad del instrumento fue medida utilizando el coeficiente de Pearson y de Rho Spearman.

Como solución al problema de la presente investigación: se tiene que mejorar en la infraestructura de la institución, capacitación constante para los docentes y para el personal administrativo y a la vez aplicar la encuesta empleada en el presente estudio(anualmente) para poder observar cómo se va evolucionando.

De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la dimensión Aspecto educativo, Plana Docente y servicio administrativo en relación a la calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente del CETPRO Gran Chimú de Trujillo, 2019.

Palabras clave: Calidad del servicio educativo, satisfacción del cliente, Infraestructura educativa, aspecto administrativo, Organización Institucional.

ABSTRACT

The present research is called Quality of educational service and costumer satisfaction in the CETPRO Gran Chimú, Trujillo, 2019, witch had the purpose of determining the relationship between the quality of service and costumer satisfaction of service and customer satisfaction of CETPRO Gran Chimú de Trujillo.

The research was conducted with a sample consisting of 70 students of the institution, students of the institution, students of all technical careers and all ages, chosen by the researcher's criteria for the sample, with a sample of convenience, with a correlational desing.

The survey technique was used and the instrument developed by Parasuraman(1988) was adapted as an instrument to measure the quality of the educational service. For the quality variable of the educational service, a self-adapted questionnaire was used for its own adaptation. The reliability of the instrument was measured using the Pearson and Rho Spearman coefficient.

From the results obtained, it is concluded that there is a significant relationship between the educational aspect, the teaching staff and the administrative service in relation to the quality of the educational service and the satisfaction of the CETPRO Gran Chimú of Trujillo, 2019.

Keywords: Quality of the educational service, customer satisfaction, educational infrastructure, admistrative aspect, institutional organization.