



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de
Administración en Turismo y Hotelería de la
Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017”**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de la
Educación**

AUTOR:

Br. Roger Leandro Cerna Castillo

ASESOR:

Dr. Valdez Asto Jose Luis

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2017

Dedicatoria

A mis ángeles que están en el cielo porque su ejemplo me ayudó a continuar siempre adelante a pesar de los percances me enseñaron que siempre hay algo que hacer; así también a cada uno de mis hermanos y hermanas que me ayudan cada día con su motivación y paciencia frente a cada decisión que he tomado.

Agradecimiento

A todas las personas que aportando conocimientos, opiniones e ideas lograron enriquecer mucho más este trabajo de investigación, asimismo al personal docente, administrativo y estudiantes de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería que me apoyaron arduamente con todo lo que necesitaba para completar mi informe.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Roger Leandro Cerna Castillo, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42540992 con la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho 17 de junio de 2017.

Roger Leandro Cerna Castillo

DNI: 42540992

Firma.....

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Maestro en Administración de la Educación; presentamos la Tesis titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César vallejo Sede Lima Este, 2017”.

El trabajo de investigación tiene por finalidad Determinar la relación que existe entre La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Este, 2017. Señores miembros del jurado pongo en vuestras manos esta investigación para su evaluación y merecimiento de su aprobación.

El Autor

Índice

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, teórica y práctica	20
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de las Variables	44
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de Estudio	46
2.5. Diseño de Investigación	46
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	51
2.9. Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	68

V.	CONCLUSIONES	71
VI.	RECOMENDACIONES	73
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
VIII.	ANEXOS	78
	Anexo 1	79
	Anexo 2	86
	Anexo 3	100
	Anexo 4	103
	Anexo 5	113

Lista de tablas

	Páginas
Tabla 1: Operacionalización de la Variable 01 Calidad de servicio	44
Tabla 2: Operacionalización de la Variable 02 Satisfacción	45
Tabla 3: Calificación y puntuación del cuestionario para Calidad de Servicio.	49
Tabla 4: Calificación y puntuación del cuestionario para Satisfacción.	50
Tabla 5: Recurso estadístico	51
Tabla 6: Distribución de frecuencia según calidad de servicio.	54
Tabla 7: Distribución de frecuencia según calidad académica.	55
Tabla 8: Distribución de frecuencia según calidad de gestión.	56
Tabla 9: Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento.	57
Tabla 10: Distribución de frecuencia según Satisfacción.	58
Tabla 11: Distribución de frecuencia según calidad de servicio y Satisfacción.	59
Tabla 12: Distribución de frecuencia según calidad académica y Satisfacción.	60
Tabla 13: Distribución de frecuencia según calidad de gestión y Satisfacción.	61
Tabla 14: Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento y Satisfacción.	62
Tabla 15: Prueba de normalidad de la variable y dimensiones.	63
Tabla 16:	64

Correlaciones Hipótesis General.

Tabla 17:

65

Correlaciones Hipótesis alterna 1.

Tabla 18:

66

Correlaciones Hipótesis alterna 2

Tabla 19:

67

Correlaciones Hipótesis alterna 3

Lista de figuras

	Páginas
Figura 1: Pirámide de Necesidades de Maslow.	34
Figura 2: Diseño de Investigación.	47
Figura 3: Distribución de frecuencia según calidad de servicio	54
Figura 4: Distribución de frecuencia según calidad académica	55
Figura 5: Distribución de frecuencia según calidad de gestión	56
Figura 6: Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento	57
Figura 7: Distribución de frecuencia según Satisfacción	58
Figura 8: Distribución de frecuencia según calidad de servicio y Satisfacción	59
Figura 9: Distribución de frecuencia según calidad académica y Satisfacción	60
Figura 10: Distribución de frecuencia según calidad de gestión y Satisfacción	61
Figura 11: Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento y Satisfacción.	62

Resumen

El presente informe de Tesis es un trabajo de tipo Correlacional por que persiguió como objetivo general determinar la relación que existe entre La Calidad de Servicio y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Este.

Es un estudio correlacional de diseño no experimental transversal, se trabajó un muestreo probabilístico a fin de determinar la muestra que resultó un total de 216 estudiantes a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante dos instrumentos: cuestionario sobre Calidad de Servicio y cuestionario de Satisfacción.

Se demostró que los datos de la variable y de las dimensiones no presenta distribución normal por la tanto para probar la hipótesis de investigación se usará la Correlación de Spearman y Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye Si existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, 2017

Los resultados arrojaron que existe una correlación significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes asimismo se concluye que los resultados determinaron que la Calidad de Servicio se da de manera regular que es un resultado igual al analizar los resultados de Satisfacción.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Satisfacción.

Abstract

The present thesis report is a work of type correlation because it pursued as a general objective to determine the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the students of administration in Tourism and Hospitality of the University César Vallejo headquarters Lima East.

It is a non-experimental cross-sectional correlational study. A probabilistic sample was used to determine the sample, which resulted in a total of 216 students who were surveyed using two instruments: Quality of Service questionnaire and questionnaire Satisfaction.

It was demonstrated that the data of the variable and of the dimensions does not present normal distribution by the both to test the hypothesis of investigation would be used the Correlation of Spearman and As the value P is less than 0.05 then the null hypothesis is rejected and it is concluded Si There is a relationship between the Quality of Service and the Satisfaction of the students of Administration in Tourism and Hospitality of the University César Vallejo Sede Lima Este, 2017.

The results showed that there is a significant correlation between Quality of Service and Satisfaction of the students. It is also concluded that the results determined that the Quality of Service is given on a regular basis, which is an equal result when analyzing the Satisfaction results.

Keywords: Quality of service, Satisfaction.