

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS**

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL
INSTITUTO DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LA
CIUDAD DE TRUJILLO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Br. Lisbeth Stefania Salvador Ramirez

ASESORA

Dra. Guisella Balbina Mosqueira Rodriguez

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

TRUJILLO - PERÚ

2022

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons.Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretaria General

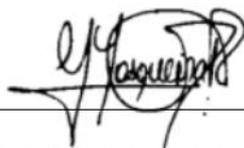
VISTO DEL JURADO



Dr. Ramírez García Jaime Roberto
Presidente



Mg. Palacios Rodríguez Jesús
Secretario

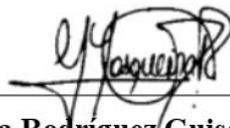


Dra. Mosqueira Rodríguez Guisella Balbina
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Dra. MOSQUEIRA RODRÍGUEZ GUISELLA BALBINA, con DNI N° 18095897, como asesora del trabajo de investigación “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL INSTITUTO DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.” desarrollado por la bachiller SALVADOR RAMIREZ LISBETH STEFANIA con DNI N° 76662415, egresada del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Dra. Mosqueira Rodriguez Guisella Balbina
Asesora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lisbeth Stefanía Salvador Ramírez con DNI N° 76662415, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fé que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Instituto de Desarrollo y Capacitación-Trujillo”, el cual consta de un total de 88 páginas, en las que se incluye 5 tablas, más un total de 33 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 14%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

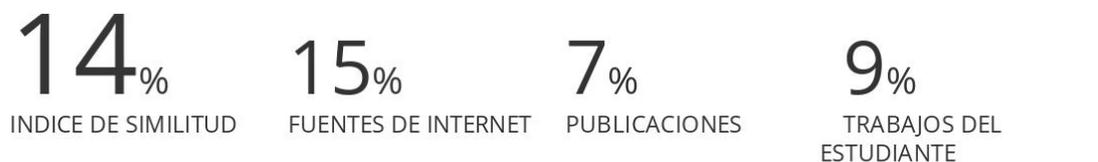
La autora



DNI :76662415

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL INSTITUTO DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%



Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 13 días del mes de octubre del 2022, siendo las 16:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: (De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: SALVADOR RAMIREZ LISBETH STEFANIA (Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL INSTITUTO DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue APROBADO por UNANIMIDAD (Aprobado o desaprobado (**)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de DIECISÉIS 16 (Letras) (Números)

Siendo las 17:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Ramírez García Jaime Roberto (Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

Secretario: Mg. Palacios Rodríguez Jesús (Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

Vocal: Dra. Mosqueira Rodríguez Guisella Albina (Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20 (***) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Moche, 21 de Enero de 2023

A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo Nosotros (as)

Lisbeth Stefania Salvador Ramirez

Autor (es) de la investigación titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL INSTITUTO DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.

Sustentada y aprobada el 13 de Octubre de 2022, para optar el Grado Académico/ Título Profesional de:

Licenciada en Administración

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con X
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	X

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-ND : Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	<input type="checkbox"/>

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos : Lisbeth Stefania Salvador Ramirez

DNI : 76662415

Teléfono celular : 901 100 724

Email : lisbethsalvador46@gmail.com

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lisbeth', with a stylized, cursive script.

DEDICATORIA

A mi madre que es la razón de mi existencia y la luz de mis ojos.

A mis tías, a mis abuelas María y Rosa por la paciencia y el apoyo constante en mi vida.

A mi bis abuelitos Rosa, Carlos a los que amo con todo mi corazón y quienes desde el cielo me guían por el camino bueno.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme vivir y disfrutar de cada momento.

A Doris Ramirez Rojas, por su paciencia, amor y dedicación brindado en todos los períodos de mi vida, te amo madre.

A mi asesora Dra. Mosqueira Rodriguez Guisella Balbina por orientarme en mi trabajo de investigación y no dejarme sola en ningún momento.

A mi abuelito Carlos Porfirio que fue como un padre para mí y que me brindó su amor y apoyo en todo momento.

A mi familia por creer en mí en todo momento y brindarme su apoyo a cada instante desde el inicio de mi carrera.

A Johanz Zamora Larrea, mi compañero de vida por su lealtad y su apoyo.

INDICE

Página de autoridades	2
Página de conformidad del asesor	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	11
Agradecimiento.....	12
Declaratoria de autenticidad	4
Indice	13
Resumen.....	15
Abstract.....	16
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 Planteamiento del problema.....	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.1 Problemas específicos.....	19
1.3 Formulación de objetivos.....	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	20
Capítulo II: MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	22
2.2 Bases teórico científicas.....	25
2.3 Definición de términos básicos	30
2.4 Formulación de hipótesis	31
2.4.1 Hipótesis General	31
2.4.2 Hipótesis específicas.....	31
2.5 Operacionalización de variables	32

Capítulo III: METODOLOGÍA.....	34
3.1 Tipo de investigación.....	34
3.2 Método de investigación.....	34
3.3 Diseño de investigación.....	34
3.4 Población, muestra y muestreo.....	35
3.5 Técnicas e instrumento de recojo de datos.....	35
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	35
Capítulo IV: RESULTADOS.....	37
4.1 Presentación y análisis de datos.....	37
4.2 Prueba de hipótesis.....	41
4.3 Discusión de resultados.....	41
Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	44
5.1 Conclusiones.....	44
5.2 Sugerencias.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	51
Anexo 1: Instrumentos de medición.....	51
Anexo 2: Ficha técnica.....	54
Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos.....	56
Anexo 4: Base de datos.....	69
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	86

RESUMEN

En la presente investigación: Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Instituto de Desarrollo y Capacitación-Trujillo se formuló como problema ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del Instituto de Desarrollo y Capacitación - Trujillo? se planteó además el objetivo general que es determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Instituto de Desarrollo y Capacitación - Trujillo. Se utilizó la metodología tipo aplicada, con diseño correlacional – no experimental. Se empleó como herramienta un cuestionario, el cual fue aplicado a 142 estudiantes matriculados en Trujillo. El resultado fue que el 45,8% manifestaron un nivel bajo de calidad de servicio; el 46,5% manifestaron un nivel bajo de satisfacción del cliente y se definió que consta una relación significativa y directa entre la calidad de la prestación y el agrado del usuario. La presente investigación concluyó que existe relación altamente significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.615.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, servicio, cliente.

ABSTRACT

In the present investigation: Quality of service and customer satisfaction of the Development and Training Institute-Trujillo, the problem was formulated: What is the relationship between the quality of service and customer satisfaction of the Development and Training Institute - Trujillo? the general objective was also raised, which is to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction of the Development and Training Institute - Trujillo. The applied type methodology was used, with a correlational design - not experimental. A questionnaire was used as a tool, which was applied to 142 students enrolled in Trujillo. The result was that 45.8% expressed a low level of service quality; 46.5% expressed a low level of customer satisfaction and it was defined that there is a significant and direct relationship between the quality of the service and the user's satisfaction. The present investigation concluded that there is a highly significant relationship, with a Spearman correlation coefficient of 0.615.

Keywords: Quality, satisfaction, service, customer.