



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE  
CLIENTES INTERNOS EN LA EMPRESA EDUCATIVA  
JORGE CHAVEZ S.R.L. LIMA, 2024**



**PRESENTADO POR  
GERARDO AMBROSIO BARRAZA BORJA  
JERSON VLADIMIR CHANCA DE LA CRUZ**

**ASESOR  
WALTER PAZ PALACIOS**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES  
INTERNOS EN LA EMPRESA EDUCATIVA JORGE CHAVEZ S.R.L.  
LIMA, 2024**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR  
GERARDO AMBROSIO BARRAZA BORJA  
JERSON VLADIMIR CHANCA DE LA CRUZ**

**ASESOR  
DR. WALTER PAZ PALACIOS**

**LIMA, PERÚ  
2024**

## RESUMEN

El objetivo principal fue analizar la manera en que se correlaciona la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes de la Empresa Educativa Jorge Chávez S.R.L. Lima 2023. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, debido a que buscó analizar una asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, la investigación fue de tipo aplicada, además, buscó soluciones a un problema real que beneficie a un sector empresarial, el diseño no experimental, es decir, sin manipulación deliberada de las variables, además, fue de corte transversal. La unidad de análisis fue un cliente de la Empresa Educativa Jorge Chávez S.R.L. Lima. La población utilizada en este trabajo se estima en 168 de personas que clientes. Se encuestaron a 66 clientes de la Empresa Educativa Jorge Chávez S.R.L., para estimar los parámetros con un error de 0,10 y un nivel de confianza de 0.95. El instrumento para la recolección de datos utilizado fue un cuestionario estructurado, elaborado bajo la escala de Likert de cinco categorías para registrar el valor de cada una de las variables: calidad de servicio (12 preguntas) y satisfacción del cliente (8 preguntas), el cual fue validado utilizando el método del juicio de expertos. La consistencia interna del instrumento resultó muy buena (Alfa de Cronbach = 0,822). Los datos muestrales permiten afirmar que existe evidencia de una correlación significativa entre el nivel de calidad del servicio, el nivel de calidad del servicio administrativo y el nivel de infraestructura y equipamiento. Los datos muestrales nos permiten afirmar que existe evidencia de una correlación altamente significativa entre el nivel de calidad del servicio docente y el nivel de satisfacción del cliente. Mejorar la calidad del servicio administrativo: La correlación altamente significativa entre el nivel de satisfacción del cliente y el nivel de calidad del servicio administrativo sugiere que es importante mejorar la calidad del servicio administrativo para aumentar la satisfacción del cliente. Mejorar la calidad del servicio docente: La alta y significativa correlación entre el nivel de calidad del servicio docente y el nivel de satisfacción del cliente indica que es importante mejorar la calidad del servicio docente para aumentar la satisfacción del cliente. Mejorar la calidad del servicio en general: La correlación significativa entre el nivel de calidad del servicio, el nivel de calidad del servicio administrativo y el nivel de infraestructura y equipamiento sugiere que es importante mejorar la calidad del servicio en general para aumentar la satisfacción de la clientela.

Palabras clave: satisfacción del cliente, calidad de servicio, servicio docente, servicio administrativo

## ABSTRAC

The main objective was to analyze the way in which the quality of services and customer satisfaction of Empresa Educativa Jorge Chávez S.R.L. Lima 2023 correlate. It was carried out under a quantitative approach, of correlational scope, because it sought to analyze an association between the quality of service and customer satisfaction, the research was of applied type, since solutions were sought to a real problem that benefits a business sector, the non-experimental design that is, without deliberate manipulation of the variables, And because the data collection was carried out in a single period, the year 2023, this research was cross-sectional. The analysis unit was a client of Empresa Educativa Jorge Chávez S.R.L. Lima. The population used in this work is estimated at 168 people who clients. 66 clients of Empresa Educativa Jorge Chávez S.R.L. were surveyed to estimate the parameters with an error of 0.10 and a confidence level of 0.95. The instrument for data collection used was a structured questionnaire, developed under the five-category Likert scale to record the value of each of the variables: quality of service (12 questions) and customer satisfaction (8 questions), which was validated using the expert judgment method. The internal consistency of the instrument was very good (Cronbach's alpha = 0.822). The sample data allow us to affirm that there is evidence of a significant correlation between the level of quality of service, the level of quality of administrative service and the level of infrastructure and equipment. The sample data allow us to affirm that there is evidence of a highly significant correlation between the level of quality of the teaching service and the level of customer satisfaction. Improve administrative service quality: The highly significant correlation between customer satisfaction level and administrative service quality level suggests that it is important to improve administrative service quality to increase customer satisfaction. Improve the quality of the teaching service: The high and significant correlation between the level of quality of the teaching service and the level of customer satisfaction indicates that it is important to improve the quality of the teaching service to increase customer satisfaction. Improve overall service quality: The significant correlation between the level of service quality, the level of administrative service quality, and the level of infrastructure and equipment suggests that it is important to improve overall service quality to increase customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, quality of service, teaching service, administrative service.

NOMBRE DEL TRABAJO

**JERSON Y GERARDO\_ 13.02.24.docx**

---

RECuento DE PALABRAS

**24788 Words**

RECuento DE CARACTERES

**137521 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**108 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**6.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 16, 2024 5:42 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 16, 2024 5:44 PM GMT-5**

---

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)