



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

LA CALIDAD EDUCATIVA Y SU RELACIÓN EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA I. E. PRIVADA
“LA CATÓLICA” DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2018

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Sandra Maribel Saldaña Díaz

Asesor:

Mg. Lic. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

Lima - Perú

2018

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	15
CAPÍTULO IV RESULTADOS	17
CAPÍTULO V DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS	21
ANEXOS	23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Calidad Educativa.....	12
Tabla 2 Variable Satisfacción del estudiante.....	13
Tabla 3 Dominio de tema de los docentes y cantidad de cursos y temas desarrollados.....	17
Tabla 4 Dominio de aula en clase y equipos que apoyan el proceso de aprendizaje	18

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

Hoy en día los aspectos Educativos son de vital importancia para alcanzar el desarrollo de cualquier país y su importancia sobre la población Estudiantil “marca” el sendero que las nuevas generaciones quieren alcanzar, constituyendo ello el motor de avance de cada una de estas vidas que se ven marcadas por dichos aspectos.

Es por ello que el presente trabajo de investigación está basado en el estudio para determinar cómo influye la Calidad Educativa en la Satisfacción de los Estudiantes de la I. E. Privada “La Católica” de la ciudad de Cajamarca en el año 2018. Para lo cual la presente investigación está realizada en el ámbito no experimental: transversal o transaccional. Ya que se analizará una variable independiente ya existente en el medio en cual se va investigar, como, por ejemplo: satisfacción de los estudiantes (variable dependiente). Se trabajó con una muestra probabilística por conveniencia

Los resultados que se obtuvieron fueron satisfactorios al determinar la influencia de la Calidad Educativa en la Satisfacción de los Estudiantes de la Institución Educativa Privada “La Católica” de Cajamarca en el año 2018.

PALABRAS CLAVES: Calidad Educativa, Satisfacción Estudiantil

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aprendizaje, S. N. (s.f.). *SERVICIO AL CLIENTE. SERVICIO AL CLIENTE*, 23.
- Avila, B. L. (11 de diciembre de 2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de La importancia de la Calidad en las Empresas: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Ayala, A. M. (2015). UNESCO. *Calidad Educativa*, 1.
- Bernal, J. J. (23 de agosto de 2013). *Círculo de Deming*. Obtenido de Círculo de Deming: <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Christin, A. (27 de noviembre de 2014). *Componentes de calidad en las instituciones educativas*. Obtenido de Componentes de calidad en las instituciones educativas: <http://www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/2014/11/componentes-de-calidad-en-las.html>
- Costillo, B. (9 de Noviembre de 2011). De la calidad a la satisfacción del cliente. *La Razón*, pág. 4.
- F. Sáez Vacas, O. G. (s.f.). *Innovación Tecnológica en las Empresas*.
- Feigenbaum, D. A. (02 de octubre de 2011). *Calidad & Gestión*. Obtenido de LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SU IMPORTANCIA PARA LA EMPRESA: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html#
- Giugni, L. P. (06 de febrero de 2009). *La calidad como filosofía de la gestión*. Obtenido de La calidad como filosofía de la gestión: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/>
- Gómez, I. (18 de junio de 2010). *Calidad y Gestión Empresarial*. Obtenido de Enfoque al cliente. Principios de la Calidad ISO 9001: <http://hederaconsultores.blogspot.pe/2009/06/enfoque-al-cliente-principios-de-la.html>
- HERRERA, J. N. (s.f.). *Introducción a la calidad*.
- Katherine María Torres Saumeth, T. S. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimensiones Empresariales*, 100-107.
- Luciene Eberle, G. S. (2009). Dimensiones de la calidad en servicios y la satisfacción de clientes en una IES. *XV INTERNATIONAL CONFERENCE ON INDUSTRIAL ENGINEERING AND OPERATIONS MANAGEMENT*, (pág. 14). Salvador-Brazil.

- Padilla, G. (2005 de febrero de 02). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*.
Obtenido de Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa:
<https://www.gestiopolis.com/author/gabrielpadilla/>
- Parra, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*, 36.
- Power, C. D. (2006). *La satisfacción del cliente*. EE.UU: Portfolio.
- Rebeca Gonzáles, A. (2012). Los Círculos de Control de Calidad. *Manual de Administración de la
Calidad Total y Círculos de Control de la Calidad*, 7.
- Roberto Carro Paz, D. G. (s.f.). *Administración de la calidad total*. Argentina.
- Rodríguez, C. H. (2014). Satisfacción del cliente. *Beneficios derivados de la satisfacción del cliente*,
13.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Santoyo, J. C. (2012).
- Santoyo, J. C. (2012). Calidad Educativa. *Calidad*, 66.
- Thompson, I. (julio de 2006). *Promonegocios. Net*. Obtenido de La Satisfacción del Cliente:
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*.
- Torreblanca, F. (03 de agosto de 2015). *El valor del cliente o customer equity*. Obtenido de El valor
del cliente o customer equity: <https://franciscotorreblanca.es/el-valor-del-cliente-o-customer-equity/>