

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Una Institución Adventista

Abandono de los clientes de una institución universitaria privada y su intención de retorno en época de COVID-19: Un análisis para la toma de decisiones

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial

Autor:

Dany Yudet Millones Liza

Asesor:

Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Lima, marzo 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Elizabeth Emperatriz García Salirrosas, de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“ABANDONO DE LOS CLIENTES DE UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PRIVADA Y SU INTENCIÓN DE RETORNO EN ÉPOCA DE COVID-19: UN ANÁLISIS PARA LA TOMA DE DECISIONES”** constituye la memoria que presenta el (la) Licenciado(a) Dany Yudet Millones Liza para aspirar al Grado Académico de Maestro(a) en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 19 días del mes de marzo del año 2021



Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los diecinueve días del mes de marzo del año 2021, siendo las 09:10 horas se reunieron en la sala virtual zoom <https://adventistas.zoom.us/j/85132994005?pwd=bVl5ejlTb1l5UVcrUDBsVDJkOVZlZ09> de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado:

Dr. Julio César Rengifo Peña y los demás miembros siguientes:

Secretaria: Mg. Gloria Ivon Luy Medina
Vocal: Dr. Marcos Enrique Flores González
Vocal: Dr. Josué Edison Turpo Chaparro
Asesora: Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: "**Abandono de los clientes de una institución universitaria privada y su intención de retorno en época de COVID-19: Un análisis para la toma de decisiones**" de la egresada: Dany Yudet Millones Liza conducente a obtención del Grado Académico de Maestro en: Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando al candidato a hacer uso del tiempo señalado por para su exposición. Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

Aprobado por **UNANIMIDAD** calificación: **APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 19 CON NOMINACIÓN DE EXCELENTE, CON MÉRITO EXCELENTE.**

El Presidente del Jurado hizo alusión al doctorando y solicitó al secretario la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el Presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.



Mg. Gloria Ivon Luy Medina

Presidente

Secretario

Candidato

Vocal

Vocal

ABANDONO DE LOS CLIENTES DE UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PRIVADA Y SU INTENCIÓN DE RETORNO EN ÉPOCA DE COVID-19: UN ANÁLISIS PARA LA TOMA DE DECISIONES

Customers' drop out of private university and their return intention in the COVID 19 time: An analysis for decision making.

Resumen

649 clientes abandonaron una institución universitaria, en solo un periodo se dejó de percibir un ingreso aproximado de 850,080.00 soles. Con el objetivo de develar cuál es la intención de retorno de los clientes y con el uso de la métrica Net Promoter Score se realiza un estudio exploratorio, documental, encontrando que de la cobertura de estudio el 69.95% no retornó a la institución; además, se identificó que el 36.84% son clientes detractores, 32.83% pasivos y promotores 30.33%; es decir, el mayor porcentaje son clientes insatisfechos capaces de dañar la imagen de la institución; por ello, la importancia de crear programas para incrementar la intención de retorno, abriendo paso a futuras investigaciones que permitan medir los resultados de programas aplicados.

Código JEL: M19, D7, M31.

Palabras clave: Intención de retorno, toma de decisiones, estrategia de marketing, COVID-19, Net Promoter Score.

Abstract

649 clients left a university institution, in which the institution stopped getting revenues of about 850,080.00 soles. In order to unveil what the clients' return intention is like, and by using the metric Net Promoter Score an exploratory, a documentary study is realize, finding out that the study coverage of 69.95 % did not return to the institution. Furthermore, it was identified that 36.84 % are opposing, 32.83 passive %, and 30.33% are promoter clients. That is to say, the biggest percentage are unsatisfied clients capable of damaging the image of the institution. Therefore, the importance of creating programs to increase the return