

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DEL IX Y X CICLO EN LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN EN LA "UNIVERSIDAD  
ALAS PERUANAS" - SEDE LIMA - 2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAGISTER  
EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

#### **AUTOR:**

Br. NANCY SOLEDAD TINEO DE LA CRUZ

#### **ASESOR:**

Mg. VÍCTOR MANUEL MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la suficiente fortaleza y sabiduría en cada momento de mi vida. A mis padres: ADELA y JUAN, a mis hermanos: FLOR y JUAN quienes siempre me dan su apoyo en momentos de tristezas, alegrías, logros, triunfos y sobre todo, en mis decisiones.

A mi hijo MIRKO, quien de amor, ternura, motivación y alegrías llena mi vida, es el pequeño ser que me inspira cada día a salir adelante y quien sin darse cuenta, ha permitido que me apropie de parte de nuestros tiempos juntos, te amo hijo.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querido Maestro, Asesor de Tesis, Mg. Victor Manuel Miguel de Priego Carbajal y a la Dra. Lorena Gallegos Vela, Directora de la EAP de Educación de la Universidad Alas Peruanas, quienes con su sabiduría, conocimientos, calidad profesional y humana hicieron posible culminar con éxito este trabajo de investigación.

A nuestra querida Universidad César Vallejo, que nos brindó conocimientos teóricos y científicos para formarnos como excelentes profesionales.

A cada uno de mis compañeros por colaboración y apoyo para el logro de esta nueva meta profesional.

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de los Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Administración de la Educación en la Universidad Privada “César Vallejo” pongo a su consideración la presente tesis titulada Satisfacción de los Alumnos del IX y X ciclo en la Calidad de Atención del Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Educación en la "Universidad Alas Peruanas" - Sede Lima – 2012.

Esta investigación de tipo Descriptivo Correlacional con las variables de estudio: Satisfacción de los Alumnos y Calidad de Atención del Personal Administrativo, tiene como objetivo general determinar la relación existente entre la satisfacción de los alumnos del IX y X ciclo y la calidad de atención del personal administrativo de la Escuela Profesional de Educación en la "Universidad Alas Peruanas" - Sede Lima - 2012.

Esperamos Señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>16</b>
1.1. Planteamiento del Problema	17
1.2. Formulación del Problema	20
1.2.1 Problema General	20
1.2.2 Problemas Específicos	20
1.3. Justificación	21
1.4. Limitaciones	23
1.5. Antecedentes	25
1.5.1 Antecedentes Nacionales	25
1.5.2 Antecedentes Internacionales	27
1.6. Objetivos	31
1.6.1. Objetivo General	31
1.6.2. Objetivos Específicos	31
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>33</b>
2.1. Marco Teórico	33
2.1.1. Bases Teóricas	34

Aspectos Generales del Área de Estudio	34
Universidad Alas Peruanas	34
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Educación y Humanidades	36
Escuela Académico Profesional de Educación	36
Bases Teórico-Científicas de la Primera Variable Satisfacción de los alumnos	37
Satisfacción	37
Niveles de satisfacción	38
Definición de Cliente	40
Características de la Atención al Cliente	42
Componentes Básicos para Brindar un Buen Servicio de Atención al Cliente	43
Características de los Servicios	45
Servicio de atención al cliente	45
Atención a clientes	46
Bases Teórico-Científicas de la Segunda Variable: Calidad de Atención del Personal Administrativo	49
Calidad	49
Calidad de Atención del Personal Administrativo	51
Calidad de Servicio	52
Componentes de la calidad en el servicio	54
La calidad del servicio en la visión de la empresa	55
Los objetivos y la calidad del servicio	56
Las Estrategias	58
El rol de la cultura en la organización	62
El método de evaluación de la calidad universitaria	66
El modelo de autoevaluación adoptado para evaluar los servicios Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)	66
La calidad de las Instituciones de Educación Superior	69

La calidad en la formación de profesionales	70
La calidad en la investigación	71
Calidad en la administración y gestión universitaria	73
2.1.2. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS	75
Administración	75
Características de la Administración	76
Proceso Administrativo	78
Funciones de la Administración	79
Habilidades administrativas y jerarquía organizacional	80
Desempeño	82
Beneficios de la evaluación de desempeño	83
La motivación	84
Productividad	84
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	86
3.1. Hipótesis	87
3.1.1 Hipótesis General	87
3.1.2. Hipótesis Especificas	87
3.2. Variables	88
3.2.1. Definición Conceptual	88
3.2.2. Definición Operacional	93
3.3. Metodología	93
3.3.1 Tipo de Estudio	93
3.3.2 Diseño de Estudio	94
3.4. Población y Muestra	95
3.4.1 Población	95
3.4.2 Muestra	96
3.5. Método de Investigación	96
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	96

3.6.1 Validación y Confiabilidad de Instrumentos	97
3.7. Métodos de Análisis de Datos	98
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	99
4.1 Descripción	100
4.2 Discusión	113
CONCLUSIONES	120
SUGERENCIAS	122
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	127
ANEXOS	134
Anexo 01 Cuadro de Operacionalización de las Variables	132
Anexo 02 Matriz de Consistencia	134
Anexo 03 Cuestionario para Evaluar la Calidad de Atención del Personal Administrativo	137
Anexo 04 Certificado de Validez de Contenido de Instrumentos	139

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Página</b>
Tabla 1	Calidad de atención del personal administrativo y satisfacción de los alumnos del IX y X ciclo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	100
Tabla 2	Dominio del trabajo del personal administrativo y trato personal a los alumnos del IX y X ciclo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	103
Tabla 3	Compromiso-participación del personal administrativo y atención oportuna a los alumnos del IX y X ciclo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	106
Tabla 4	Trato personal a los alumnos del IX y X ciclo y el compromiso y participación del personal administrativo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	109
Tabla 5	Atención oportuna a los alumnos del IX y X ciclo y Dominio del trabajo del personal administrativo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	112
Tabla 6	Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables de estudio por dimensiones del personal administrativo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	115

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Página</b>
Figura 1 Niveles de Satisfacción, Ray (2000)	39
Figura 2 Niveles de Satisfacción, Thompson (2004)	40
Figura 3 Triángulo de los servicios, Albrecht (1988)	46
Figura 4 Modelo EFQM de Excelencia, Deming (2004)	67
Figura 5 Habilidades y niveles administrativos, Koontz (2004)	81
Figura 6 Calidad de atención del personal administrativo y satisfacción de los alumnos del IX y X ciclo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	102
Figura 7 Dominio del trabajo del personal administrativo y trato personal a los alumnos del IX y X ciclo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	105
Figura 8 Compromiso-participación del personal administrativo y atención oportuna a los alumnos del IX y X ciclo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	108
Figura 9 Trato personal a los alumnos del IX y X ciclo y el compromiso y participación del personal administrativo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	111
Figura 10 Atención oportuna a los alumnos del IX y X ciclo y dominio del trabajo del personal administrativo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima.	114

## RESUMEN

Este trabajo de investigación lo he realizado porque hoy en día el personal administrativo de las Instituciones educativas tiene un papel clave en la gestión de la calidad de atención hacia los alumnos; porque ellos mantienen el vínculo más estrecho con el alumno y la evaluación de dicha calidad. Los estudios sobre la satisfacción del alumno acerca de la calidad de atención por el personal administrativo son componentes importantes de la evaluación de los servicios en Instituciones de Educación y salud.

Esta investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación existente entre Calidad de atención del personal administrativo y satisfacción de los alumnos del IX y X ciclo de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima-2012. De manera que el personal administrativo de las áreas administrativas realicen un trabajo debidamente cordial y ordenado, para ofrecer buenos resultados en la calidad de atención a los alumnos.

En la investigación se usó el enfoque cuantitativo, con tipo de estudio descriptivo correlacional, la metodología aplicada es tipo cuantitativo. La población estuvo conformada por 207 alumnos del IX y X Ciclo de la Escuela Profesional de Educación de la Sede Lima. Para la recolección de datos se utilizó de instrumento un cuestionario tipo escala de Lickert modificada, el cual fue sometido a juicio de expertos y prueba piloto para su validez y confiabilidad. Se llegó a analizar los resultados sobre la satisfacción de los alumnos sobre la calidad de atención que brinda el personal administrativo, siendo satisfecho con relación a la dimensión Dominio de su trabajo y trato personal, en lo concerniente a la dimensión atención oportuna y compromiso y participación el resultado fue regularmente satisfecho.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción, calidad de atención del personal administrativo.

## **ABSTRACT**

This research is performed because nowadays, the administration staff at educative institutions has a key role in the management of quality on student's attention because it maintains the closest connection with the students and the student's evaluation about the quality of attention. Studies related to the student's perception about the attention provided by the administration staff are important components on the evaluation of services in many Education and Health institutions.

The objective of this research is to determine the existing relation between quality of the attention provided by administrative staff and the satisfaction of IX and X cycles students in the Education Professional School at "Alas Peruanas University" 2012. So that, the administrative staff performs a cordial and systematized work, to get results on the quality of student's attention.

For this research, it was used the perspective quantitative approach, with a correlational descriptive study, the methodology applied is quantitative type. The population consisted of 207 students from IX and X cycles in the Professional School at "Alas Peruanas University" Lima. The data collection instrument was a survey with a Likert Scale questionnaire modified type, which was tried by experts and a pilot test for its validity and reliability. Its Through the analysis of results on the student's satisfaction, about the quality of attention by administration staff in relation to the dimension of opportune attention and compromise and participation expressed the result of regularly satisfied.

**KEY WORDS:** Satisfaction, quality professional administrative staff.