



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**"MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA GESTION E
IMPLEMENTACION DE UNA GUARDERIA INFANTIL EN EL
DISTRITO DEL AGUSTINO 2014"**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

JORGE JHONATAN ALVAREZ AGUILAR

ASESOR

DR. SABINO MUÑOZ LEDESMA

LINEA DE INVESTIGACION:

PLANIFICACIÓN

LIMA – PERÚ

2014

PAGINA DEL JURADO



DR. BERNARDO COJAL LOLI



DR. RAÚL DELGADO ARENAS



ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA

Este trabajo es dedicado para mi madre porque día a día me demuestra que no es tarde para estudiar ni para conseguir las cosas que queremos, también a mi familia que me acompaña día a día.

Gracias a mi familia que siempre está pendiente del logro de mis objetivos a mediano y largo plazo, también por estar siempre en los malos tiempos como uno de los mejores amigos en mi vida

A esta casa de estudios por brindarnos todos los conocimientos que nos ayudó a nuestro desarrollo profesional.

A los docentes por brindarnos sus conocimientos

A nuestros compañeros por los gratos momentos que compartimos.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo **JORGE JHONATANA ALVAREZ AGUILAR** con DNI N° 40890005, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamentos de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 08 de julio del 2014

JORGE JHONATAN ALVAREZ AGUILAR

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Modelo de Calidad de Servicio para la Gestión e Implementación de una Guardería Infantil en el Distrito del Agustino, 2014”**, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

JORGE JHONATAN ALVAREZ AGUILAR

CARÁTULA

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....i

Dedicatoriaii

Agradecimientoiii

Declaratoria de autenticidadiv

Presentaciónv

Índicevi

Resumenviii

Abstractix

1.....INTRODUCCIÓN 1

 1.1 Problema.....30

 1.1.1. Problema general.....30

 1.1.2. Problema específico.....30

 1.2 Hipótesis.....31

 1.2.1 Hipótesis general31

 1.2.2 Hipótesis específica.....31

 1.3 Objetivos32

 1.3.1 Objetivo general.....32

 1.3.2 Objetivo específico.....32

2.....MARCO METODOLÓGICO 33

 2.1. Variables 33

 2.2. Operacionalización de Variables 35

 2.3. Metodología 36

 2.4. Tipos de estudio 36

 2.5. Diseño.....36

 2.6. Población 36

 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 36

2.8. Métodos de análisis de datos	37
2.9. Aspectos Éticos	37
3. RESULTADOS	37
3.1 Confiabilidad de Instrumentos	37
3.2 Prueba Alfa de Cronbach.....	38
3.3 Resultados	39
3.4 Normalidad.....	43
3.5 Prueba de Hipótesis	44
4. DISCUSIÓN	50
5. CONCLUSIONES	52
6. RECOMENDACIONES	54
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
8. ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS Nº 1	57
CUADROS Nº 2	58
CUADROS Nº 3	58
CUADROS Nº 4	59
CUADROS Nº 5	59
CUADROS Nº 6	64
CUADROS Nº 7	65
CUADROS Nº 8	38
CUADROS Nº 9	39
CUADROS Nº 10	39
CUADROS Nº 11.....	40
CUADROS Nº 12.....	41
CUADROS Nº 13	41
CUADROS Nº 14.....	42
CUADROS Nº 15	43
CUADROS Nº 16	43
CUADROS Nº 17	44
CUADROS Nº 18	45
CUADROS Nº 19	46
CUADROS Nº 20.....	47
CUADROS Nº 21.....	48
CUADROS Nº 22	48
CUADROS Nº 23	61
CUADROS Nº 24	62
CUADROS Nº 25	63
CUADROS Nº 26	64
CUADROS Nº 27	65
CUADROS Nº 28	66
CUADROS Nº 29	67
CUADROS Nº 30	68
CUADROS Nº 31.....	69
CUADROS Nº 32	106

ÍNDICE GRÁFICOS

GRÁFICOS Nº 1	40
GRÁFICOS Nº 2	42
GRÁFICOS Nº 3	43
GRÁFICOS Nº 4	44
GRÁFICOS Nº 5	62
GRÁFICOS Nº 6	63
GRÁFICOS Nº 7	64
GRÁFICOS Nº 8	65
GRÁFICOS Nº 9	66
GRÁFICOS Nº 10	67
GRÁFICOS Nº 11	68
GRÁFICOS Nº 12	69
GRÁFICOS Nº 13	70
GRÁFICOS Nº 14	71

RESUMEN

La presente investigación titulada "Modelo de Calidad de Servicio para la Gestión e Implementación de una Guardería Infantil en el Distrito del Agustino, 2014, me permite Implementar un Modelo de Calidad para satisfacer a nuestros clientes que en realidad son los padres de familia porque son ellos los que verdaderamente van a percibir la calidad que le brindamos en el cuidado de sus hijos. Se estableció como Objetivo general implementar un Modelo de Calidad para ello se plantea una Investigación de Tipo descriptiva, al aplicar este modelo de calidad en la guardería infantil el padre de familia podrá percibir el servicio que se le brinda a su hijo en la guardería infantil. La metodología que se utilizó es hipotético deductivo, el tipo de estudio es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental. La población está conformada por 25 padres de familia. Solo se utilizara 25 encuestas ya que solo son pocos padres que todavía nos van acompañar al inicio del servicio. Los resultados de la investigación nos muestran la implementación de un Modelo de Calidad de Servicio en una Guardería infantil del Distrito del Agustino en este año 2014.

Palabras claves: calidad, calidad de servicio, calidad educativa, satisfacción de los clientes.

ABSTRACT

This research entitled "Quality of Service Model for Managing and Implementing a Child Care in the District of Augustine, 2014, allows me to implement a Quality Model to satisfy our customers who are actually parents because they are who truly will perceive the quality that we provide in the care of their children. It was established as a general objective to implement a Quality Model to do an Investigation of descriptive type arises in applying this model quality daycare parent may receive the service that provides your child in daycare. The methodology used is deductive hypothetical, type of study is the descriptive research design is not experimental. The population consists of 25 parents. Only 25 surveys were used as they are still only few parents will join us at the start of the service. The research results show the implementation of a Model of Quality of Service in a nursery Augustinian District in this year 2014.

Keywords: quality, service quality, educational quality, customer satisfaction.