



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente
externo en tres Filiales de una universidad privada de la región
norte, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro En Administración De Negocios - MBA

AUTOR

Bach. Juan Carlos Espinoza Jiménez

ASESOR

Dr. Carlos Hugo Luna Rioja

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gerencias Funcionales

PERÚ – 2019

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi hermosa Madre.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional.

A mis queridos hermanos

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar deseo expresar mi agradecimiento al Dr. Carlos Hugo Luna Rioja y al Dr. Eduardo Javier Yache Cueva, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas, por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

Gracias A mi madre y Hermanos, debido a que un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales.

Pero, sobre todo, gracias a Dios por ser siempre sendero a seguir y la bandera de mi corazón

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presente ante ustedes la Tesis Titulada “Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en tres Filiales de Una Universidad Privada de la Región norte, 2018”, con la finalidad de determinar la relación entre Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en tres Filiales una Universidad Privada de la Región norte, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración y Negocios Internacionales – MBA.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos	25
II. MÉTODO	25
2.1. Diseño de investigación.....	25
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad. ..	32
2.5. Método de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS	47
ANEXOS	52

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito relacionar las variables calidad del servicio administrativo y la satisfacción del cliente externo en una muestra de 560 estudiantes de primer a sexto ciclo académico de tres filiales de una universidad privada de la Región norte. Para recolección de la información se utilizó un cuestionario para cada variable, los cuales se les aplicó previamente en una muestra piloto para conocer las evidencias de validez según correlación ítem-test y la confiabilidad según el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach, reportando valores aceptables en la validez ($r_{\text{tic}} > .20$) y respetables en la confiabilidad ($\alpha > .70$). Según el análisis descriptivo se concluye que en las dos variables el nivel que predomina es alto seguido del nivel medio, además, se aprecia relación directa de efecto grande con presencia de significancia estadística entre las variables ($\rho = .791^{**}$), y a nivel de dimensiones se aprecia que las dimensiones de calidad de servicio administrativo se relaciona directamente también de efecto grande con presencia de significancia estadística con las dimensiones de satisfacción del cliente externo (de $\rho = .701^{**}$ a $\rho = .765^{**}$).

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción y cliente

ABSTRACT

The purpose of this study was to relate the variables of the administrative service quality and the satisfaction of the external client in a sample of 560 students from the first to the sixth academic cycle of three branches of a private university in the Northern Region. To collect the information, a questionnaire was used for each variable, which was previously applied in a pilot sample to know the evidence of validity according to item-test correlation and the reliability according to the internal consistency coefficient of Cronbach's Alpha, reporting acceptable values in validity ($r_{itc} > .20$) and respectable in reliability ($\alpha > .70$). According to the descriptive analysis, it is concluded that in the two variables the prevailing level is high followed by the average level, in addition, there is a direct large effect relation with presence of statistical significance among the variables ($\rho = .791^{**}$), and at the of dimensions it is appreciated that the dimensions of quality of administrative service is also directly related to large effect with presence of statistical significance with the satisfaction dimensions of the external client (from $\rho = .701^{**}$ to $\rho = .765^{**}$).

Keywords: quality of service, satisfaction and customer