



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente
externo en instituciones educativas privadas del distrito de
Trujillo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios-MBA

AUTORA

Bach. Lescano Mendoza Denisse

ASESOR

Dr. Carlos Hugo Luna Rioja

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencias funcionales

PERÚ – 2019

DEDICATORIA

A Dios:

*Por otórgame la vida y
bendecirme todos los días
de mi existencia.*

A mi esposo y mi hijo,

Edgar y Joaquín:

*Porque son mi razón y motivo de
superación a diario para lograr cada
uno de mis objetivos.*

A toda mi familia:

*Por su apoyo incondicional y
cada consejo que me brindan
para cumplir cada una de mis
metas propuestas.*

Br. Denisse Lescano Mendoza

AGRADECIMIENTO

Expreso un profundo agradecimiento a todas las personas que fueron parte de este trabajo de investigación.

Al Ing. César Acuña Peralta, por la oportunidad que nos brinda de ampliar nuestros conocimientos a través de las maestrías que ofrece la institución.

A los Docentes y al equipo administrativo de Posgrado de la Universidad Cesar vallejo, quien con sus enseñanzas y su vocación de servicio nos brindaron su apoyo siempre y de manera desinteresada.

Al Dr. Carlos Luna Rioja, por su apoyo como docente y asesor, quien con la humildad que lo caracteriza supo ganarse el aprecio de todos nosotros.

Al Dr. Eduardo Yache Cuenca, por su apoyo incondicional y disposición desinteresada en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Br. Denisse Lescano Mendoza

PRESENTACIÓN

Estimados y respetados señores miembros del jurado a continuación les presento la Tesis: Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo, 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Maestra en Administración de Negocios-MBA.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen	ix
Abstrac	x

I. INTRODUCCIÓN 11

1.1. Realidad problemática	11
1.1.1. A nivel internacional	11
1.1.2. A nivel nacional	13
1.1.3. A nivel local	16
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Concepto de calidad.....	18
1.3.2. Concepto de Satisfacción.....	21
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.5.1. Justificación practica	23
1.5.2. Justificación teórica	23
1.5.3. Justificación metodológica.....	24
1.5.4. Justificación Social	24
1.5.5. Justificación Legal	24
1.6. Hipótesis	24
1.6.1. General.....	24
1.6.2. Específicos	25
1.7. Objetivos.....	25
1.7.1. General.....	25

II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables, Operacionalización.....	26
2.3. Población y muestra	29
2.3.1. Población.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.4.1. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.4.2. Confiabilidad del Instrumento	32
2.4.3. Validez.....	32
2.5. Métodos de análisis de datos.....	33
2.6. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50

ANEXOS

Anexo 1: Validez de instrumento

Anexo 2: Ficha técnica del Instrumento Calidad del Servicio Educativo

Anexo 3: Ficha técnica del Instrumento Satisfacción del cliente

Anexo 4: Muestra piloto para el análisis de confiabilidad del instrumento que evalúa la calidad del servicio administrativo

Anexo 5: Muestra piloto para el análisis de confiabilidad del instrumento que evalúa la satisfacción del cliente externo

RESUMEN

La presente investigación se denomina Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo, 2018, la cual tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo de las instituciones educativas privadas en el distrito de Trujillo.

La investigación se realizó con una muestra conformada por 10 Instituciones Educativas Privadas, inclusión Económico donde las mensualidades superan los S/ 500.00 soles, pero solo se trabajó con el total de 96 clientes externos escogidas por criterios del investigador para la muestra, con un muestreo por conveniencia, con un diseño correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento para medir la Calidad del servicio administrativo se adaptó el instrumento elaborado por Fernández (2014) y para la variable calidad del servicio, se utilizó un cuestionario adaptado de Pajuelo (2016). La confiabilidad del instrumento fue medida utilizando el coeficiente de Pearson y de Rho Spearman.

De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la dimensión Aspecto administrativo, Organización Institucional y entorno externo en relación a la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del cliente externo de las Instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo, 2018.

Palabras clave: Calidad del servicio administrativo, satisfacción del cliente externo, Infraestructura educativa, aspecto administrativo, Organización Institucional, Entorno Externo.

ABSTRACT

The present investigation is called Quality of the administrative service and satisfaction of the external client in private educational institutions of the district of Trujillo, 2018, which had as purpose to determine the relation between the quality of the service and the satisfaction of the external client of the private educational institutions in the district of Trujillo.

The research was conducted with a sample consisting of 10 Private Educational Institutions, Economic inclusion where the monthly surpasses S / 500.00 soles but only worked with the total of 96 external clients chosen by the researcher's criteria for the sample, with a sampling for convenience, with a correlational design. We used the survey technique and as an instrument to measure the quality of the administrative service the instrument prepared by Fernández (2014) was adapted and for the quality of service variable, a questionnaire adapted from Pajuelo (2016) was used. The reliability of the instrument was measured using the Pearson and Rho Spearman coefficient

From the results obtained, it is concluded that there is a significant relationship between the administrative aspect, Institutional Organization and external environment in relation to the quality of the administrative service and the satisfaction of the external client of the private educational institutions of the district of Trujillo, 2018.

Keywords: Quality of the administrative service, satisfaction of the external client, educational infrastructure, administrative aspect, Institutional Organization, External Environment.