



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INFLUENCIA DE LA PLANEACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE CAPACITACIÓN AL SECTOR CONSTRUCCIÓN, SAN BORJA - LIMA 2019”

Trabajo de Investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Alegre Alvarado, Lida Vanessa

Delgado Cabrera, Blanca Analí

Asesor:

Mg. Chocobar Reyes, Emilio José

Lima - Perú

2019

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	25
1.2.1 <i>Problema general</i>	25
1.2.2 <i>Problemas específicos</i>	25
1.3. Objetivos.....	25
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	25
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	26
1.4. Hipótesis.....	26
1.4.1. <i>Hipótesis general</i>	26
1.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	26
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
2.1 Tipo de investigación	27
2.2 Población y muestra	27
2.2.1 <i>Población</i>	27
2.2.2 <i>Muestra</i>	27
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	27
2.4 Procedimiento.....	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	33
3.1 Prueba Binomial.....	33
3.2 Alfa de Cronbach	33
3.3 Análisis estadístico descriptivo	35
Planeación.....	35
3.4 Coeficiente de correlación de SPEARMAN.....	55
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	59
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Técnicas de encuesta</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 2. Matriz de Consistencia.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 3. Matriz de Operacionalización de Variables</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 4: Matriz de Operativización de Instrumento de Investigación</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 5. Cuestionario de Preguntas</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 6. Prueba Binomial de validación de instrumentos por juicio de expertos</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 7. Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable Independiente.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 8. Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable Dependientes</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 9. Estadística de la pregunta 1 de la encuesta.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 10. Estadística de la pregunta 2 de la encuesta.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 11. Estadística de la pregunta 3 de la encuesta.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 12. Estadística de la pregunta 4 de la encuesta.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 13. Estadística de la pregunta 5 de la encuesta.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 14. Estadística de la pregunta 6 de la encuesta.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 15. Estadística de la pregunta 7 de la encuesta.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 16. Estadística de la pregunta 8 de la encuesta.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 17. Estadística de la pregunta 9 de la encuesta.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 18. Estadística de la pregunta 10 de la encuesta.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 19. Estadística de la pregunta 11 de la encuesta.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 20. Estadística de la pregunta 12 de la encuesta.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 21. Estadística de la pregunta 13 de la encuesta.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 22. Estadística de la pregunta 14 de la encuesta.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 23. Estadística de la pregunta 15 de la encuesta.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 24. Estadística de la pregunta 16 de la encuesta.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 25. Estadística de la pregunta 17 de la encuesta.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 26. Tabla comparativa de variable Dependiente e Independiente.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 27. Frecuencias y porcentajes de la Satisfacción del cliente según el puntaje obtenido</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 28. Frecuencias y porcentajes de la Planeación según el puntaje obtenido</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 29. Prueba de correlación de Spearman entre las variables Satisfacción del cliente y Planeación.....</i>	<i>55</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Gráfico de barras de la pregunta 1 de la encuesta.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 2. Gráfico de barras de la pregunta 2 de la encuesta.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 3. Gráfico de barras de la pregunta 3 de la encuesta.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 4. Gráfico de barras de la pregunta 4 de la encuesta.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 5. Gráfico de barras de la pregunta 5 de la encuesta.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 6. Gráfico de barras de la pregunta 6 de la encuesta.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 7. Gráfico de barras de la pregunta 7 de la encuesta.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 8. Gráfico de barras de la pregunta 8 de la encuesta.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 9. Gráfico de barras de la pregunta 9 de la encuesta.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 10. Gráfico de barras de la pregunta 10 de la encuesta.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 11. Gráfico de barras de la pregunta 11 de la encuesta.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 12. Gráfico de barras de la pregunta 12 de la encuesta.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 13. Gráfico de barras de la pregunta 13 de la encuesta.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 14. Gráfico de barras de la pregunta 14 de la encuesta.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 15. Gráfico de barras de la pregunta 15 de la encuesta.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 16. Gráfico de barras de la pregunta 16 de la encuesta.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 17. Gráfico de barras de la pregunta 17 de la encuesta.....</i>	<i>51</i>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera influye la Planeación en la Satisfacción de los Estudiantes en una Institución Pública de Capacitación al Sector Construcción, San Borja – Lima 2019. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo y aplicado porque confronta la teoría con la realidad, el diseño es no experimental con corte transversal. Se tomó una muestra de 30 personas, las cuales participaron en la investigación mediante una encuesta validada por 3 expertos usando la prueba binomial ($p < 0,05$) y el alfa de Cronbach de 0,871 y 0,891 para las variables Planeación y Satisfacción del Cliente, respectivamente. Para la toma de datos se usó un cuestionario compuesto por 17 preguntas para lograr los objetivos de la investigación. Se encontró a través de la prueba estadística de Spearman que existe una relación fuerte ($\rho = 0,784$) entre Planeación y Satisfacción de los clientes. Igualmente, la planificación estratégica, así como la toma de decisiones presentaron una relación positiva con la satisfacción de los clientes, la cual se relaciona a su vez con el control mediante la identificación de los factores de calidad y el monitoreo.

Palabras clave: Planeación, Satisfacción al cliente, Gestión Administrativa, Capacitación.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de clientes* (primera). ESIC EDITORIAL.
- Amaro de Chacín, R. (2011). *La planificación didáctica y el diseño instruccional en ambientes virtuales*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela. Recuperado de <https://educrea.cl/wp-content/uploads/2017/11/DOC1-planificacion-didactica.pdf?x71546>
- Ander-Egg, E. (1991). *Introducción a la planificación*. Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Anzola, Z. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Armijo, M. (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público, 103. Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estragetica.pdf
- Baca, V. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas de la RED 07. DREC*. Lima.
- Cabrera, L. (2007). Lineamientos de un plan estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio brindado en el Hospital Militar Central de Lima. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3307>
- Campos, S., & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo*. Ibarra - Ecuador.
- Calderón, J. P., & Alzamora, L. A. (2011). *Estadística Para la Tesis de Postgrado*. Lulu.com.
- Certo, S. (2001). *Administración moderna : diversidad, calidad, ética y el entorno global*. Mexico: (8a ed) Pearson Educación Ltda.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción A La Teoría General De La Administración*. (C. L. D. L. F. Chavez & E. L. M. Serrano, Trads.) (7a ED edition). México, D.F.: McGraw-Hill Companies.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. A.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw Hill.
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Revista ciencias de la educación.
- Cortina, J. M. (1993). What Is Coefficient alpha? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 98–104. Recuperado de

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.527.7772&rep=rep1&type=pdf>

f

- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Díaz de Santos.
- Farfan, C. (2015). *La gestión administrativa como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco*. Lima.
- Fernández, A. (2004). *Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones: un manual práctico para elaborar un plan estratégico*. Ediciones Díaz de Santos.
- Fincowsky, E. B. F. (2011). Toma de decisiones empresariales. *Contabilidad y Negocios*, 6(11), 113-120. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/457>
- Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui*. Juanjui - Perú.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, M. (2012). *Administración de empresas*. Pirámide.
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2015). *Administración estratégica: Teoría y casos*. Cengage Learning Editores.
- Hitt, M. A., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración*. Pearson Educación.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva global y empresarial*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educación .
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Serviquil para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 3-6.
- Medina, A., & Mamani, R. (2017). *Los factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública en el gobierno regional de Arequipa*. Arequipa - Perú.
- Mintzberg, H. (2004). *Managers, Not MBAs: A Hard Look at the Soft Practice of Managing and Management Development*. Berrett-Koehler Publishers.
- Morales, V., Pérez, R., Morquecho, R., & Hernández, A. (2016). Generalizabilidad y Gestión Deportiva. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(1), 161-170. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1578-84232016000100015&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Mukaka, M. (2012). A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal : The Journal of Medical Association of Malawi*, 24(3), 69-71. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3576830/>

Münch, L. (2010). *Administración: Gestion Organizacional, enfoques y proceso administrativo*.

México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Murga, E. (2013). *Estrategias tecnológicas basadas en el CRM y su efecto en la relación con los clientes de la institución educativa particular Jesús de Belén*. Huancavelica - Perú.

Obercie, G. (2009). *Metodología de implementación de un sistema de gestión de la calidad de organismos públicos Argentinos*. Argentina.

Pérez, H., Pérez, J., López, L., & Caballero, C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*.

Madrid: McGraw -Hill Interamericana de España, S.L.

Reynafarje Rebaza, R. del P. (2018). *Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en trujillo-2017*. Universidad Privada del Norte. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_f2d3661f9e5c1c5020990a224549dc15

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (décima). Pearson Educación.

Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Management* (13.^a ed.). Pearson Education Limited.

Recuperado de <https://www.amazon.com/Management-13th-Stephen-Robbins-2015-01-03/dp/B01F9Q5RUW>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.

Sencico. (2017). Plan estratégico institucional. *Sencico*, 3-4.

Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Thompson, I. (2005). Satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 2-3.

Vargas, M. (2011). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas* (tercera). Colombia: Ecoe Ediciones.

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2da.). México: McGraw-Hill Interamericana.