



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN  
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL  
CONSORCIO EDUCATIVO G&L SAC, TRUJILLO  
2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Br. Ebelyn Elvia Baltodano Flores

Asesor:

Mg. Edwards Williams Vela Gonzáles

Trujillo - Perú

2020

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO N° 1: Cuestionario de Opinión de Calidad Del Servicio .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO N° 2: Cuestionario de Satisfacción del Cliente .....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXO N° 3: Evaluación de Expertos.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO N° 4: Matriz de Consistencia .....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de Operacionalización de variables .....	25
Tabla 2: Técnica e Instrumento de investigación .....	30
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir la calidad del servicio .....	31
Tabla 4: Estadísticas de total de elemento .....	31
Tabla 5: Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir la satisfacción del cliente.....	32
Tabla 6: Estadísticas de total de elemento .....	32
Tabla 7: Análisis de la Calidad de Servicio en su dimensión de Elementos Tangibles .....	34
Tabla 8: Análisis de la Calidad de Servicio en su dimensión de Confiabilidad .....	35
Tabla 9: Análisis de la Calidad de Servicio en su dimensión de Capacidad de respuesta ..	36
Tabla 10: Análisis de la Calidad de Servicio en su dimensión de Seguridad.....	37
Tabla 11: Análisis de la Calidad de Servicio en su dimensión de Empatía .....	38
Tabla 12: Análisis de la Satisfacción del cliente en su dimensión Desempeño percibido ..	39
Tabla 13: Análisis de la Satisfacción del cliente en su dimensión Expectativas.....	40
Tabla 14: Análisis de la Satisfacción del cliente en su dimensión Satisfacción General ...	41
Tabla 15: Tabla de contingencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes .....	42
Tabla 16: Hipótesis de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente .....	43
Tabla 17: Análisis de la variable Calidad de Servicio .....	44
Tabla 18: Análisis de la variable Satisfacción del Cliente .....	45
Tabla 19: Prueba de correlación entre elementos tangibles y la satisfacción del cliente ...	46
Tabla 20: Prueba de correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente.....	47
Tabla 21: Prueba de correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente.....	48
Tabla 22: Prueba de correlación entre seguridad y la satisfacción del cliente .....	49
Tabla 23: Prueba de correlación entre la empatía y la satisfacción del cliente .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de diseño correlacional .....	23
Figura 2: Gráfica de porcentajes de la dimensión Elementos Tangibles .....	34
Figura 3: Gráfica de porcentajes de la dimensión Confiabilidad .....	35
Figura 4: Gráfica de porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta .....	36
Figura 5: Gráfica de porcentajes de la dimensión Seguridad .....	37
Figura 6: Gráfica de porcentajes de la dimensión Empatía .....	38
Figura 7: Gráfica de porcentajes de la dimensión Desempeño percibido .....	39
Figura 8: Gráfica de porcentajes de la dimensión Expectativas .....	40
Figura 9: Gráfica de porcentajes de la dimensión Satisfacción general .....	41
Figura 10: Gráfica de porcentajes de la variable Calidad de Servicio .....	44
Figura 11: Gráfica de porcentajes de la variable Servicio al Cliente .....	45

## RESUMEN

En la presente investigación explica la influencia de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente externo del consorcio educativo G&L SAC, una cuna materno Infantil, donde se evaluó a los padres de los niños, quienes forman parte del alumnado, con referencia a la calidad de servicio de las tutoras de la cuna maternal. La muestra calculada consistió en 77 clientes (padres de familia). La metodología de la investigación fue de tipo no experimental, con diseño transeccional correlacional y con enfoque cuantitativo. La encuesta consistió en 2 cuestionarios con escala tipo Likert; 22 ítems para la variable independiente con valor de Alfa de Cronbach de 0.917 y 11 ítems para la variable dependiente con valor de Alfa de Cronbach de 0.827. Finalmente, los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.655 y un valor de significancia (bilateral) de 0.000, dicho valor es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por lo que se acepta la hipótesis del investigador. Por lo tanto, se considera una correlación positiva moderada, es decir, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del consorcio educativo G&L SAC, Trujillo 2019.

**Palabras clave:** calidad de servicio, satisfacción del cliente externo, cuna materno infantil.

## ABSTRACT

In the present investigation, he explains the influence of the quality of the service and its influence on the satisfaction of the external client of the G&L SAC educational consortium, a maternal-infant crib, where the parents of the children, who are part of the student body, are evaluated, with reference to the quality of service of the tutors of the maternal cradle. The calculated sample consists of 77 clients (parents). The research methodology was non-experimental, with a correlational transectional design and a quantitative approach. The survey consists of 2 questionnaires with a Likert-type scale; 22 items for the independent variable with a Cronbach's Alpha value of 0.917 and 11 items for the dependent variable with a Cronbach's Alpha value of 0.827. Finally, the results yielded a Spearman's Rho correlation coefficient = 0.655 and a significance value (bilateral) of 0.000, which value is less than the significance level of 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), so the hypothesis of the Therefore, it considers a moderate positive correlation, that is, there is a significant relationship between the quality of the service and the customer satisfaction of the G&L SAC educational consortium, Trujillo 2019.

**Key words:** quality of service, external customer satisfaction, maternal and child crib.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

Albrecht, K. y Zemke, R. (1987). *La gerencia del servicio*. Publicado por Dow Jones Irwin inc. 1987. Última edición en Colombia 3R editores 1999. Traducción: Jesús Villamizar Herrera; Revisión Técnica: Humberto Serna Gómez.

Álvarez, G. M. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* (Tesis de pregrado). [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>

Arellano, R. (2010). *Marketing: Enfoque América Latina. El marketing científico aplicado a Latinoamérica* (1ª Ed.). México: Pearson.

Arroyo, P. (2014). *Influencia de los factores personales y laborales en la calidad de servicio de las tutoras, de la cuna maternal “Josefina Pinillos de Larco”*. Trujillo, año 2013 (Tesis de pregrado). [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3255>

Aylas, M. de los A. (2016). *Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de Familia del colegio Aranzazu del distrito SJL 2016* (Tesis de pregrado). [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3642>

Banco Interamericano de Desarrollo (27 de febrero, 2017). Desarrollo infantil temprano para un desarrollo sostenible [publicación de blog] [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/desarrollo-infantil/2017/02/27/desarrollo-infantil-temprano-4/>

Barcenas, D. S. (2014). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura* (Tesis de pregrado). [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADM-HER-MUN->

[15.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADM-HER-MUN-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Blanco, C. (2007). Calidad en la educación: Una visión desde la Educación Inicial. *Revista de Investigación*, (62),125-148. [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3761/376140377007>

Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Universidad de Bio Bio, Chile.

Recuperado el 15 de mayo del 2017 de

<http://www.gestiopolis.com/marketing/servqual-medicion-calidad-servicio.pdf>

Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.

Douglas, K., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios*. México D.F., México: Thompson.

Gryna, F. M., Chua, R. C. H., & DeFeo, J. A. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. México, México: McGRAW-HILL.

Hermoza, M. (2015). *Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA de Sullana 2015* (Tesis de pregrado). [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/279>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, México: McGRAW-HILL.

Jara, K. (2014). *Estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la curtiembre Cuenca S.A.C. Trujillo – La Libertad, año 2014* (Tesis de pregrado). [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/717>

López, N. (2014). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Empresa López y*

*Cía. EIRL Piura* (Tesis de pregrado). [fecha de consulta: 29 marzo 2020].

Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADM-HER-MUN-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, F., Araujo, M. C., & Tome, R. (2016). *¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil? Guía de herramientas*. [fecha de consulta: 29 marzo 2020].

Recuperado de

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/%C2%BFC%C3%B3mo-se-mide-la-calidad-de-los-servicios-de-cuidado-infantil-Gu%C3%ADa-de-herramientas.pdf>

Méndez, J. C. (10 de mayo, 2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran,*

*Ishikawa y Crosby* [publicación de blog]. [fecha de consulta: 29 marzo 2020].

Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

MIDIS (25 de marzo, 2012). *Programa Nacional CUNA MÁS se inició en Centro Poblado de Socos – Ayacucho* [publicación de blog]. [fecha de consulta: 29 marzo 2020].

Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/midis/noticias/2501-programa-nacional-cuna-mas-se-inicio-en-centro-poblado-de-socos-ayacucho>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (14ta Ed.). México: Pearson Educación.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (15ta Ed.). México: Pearson Educación.

Servat, A. A. (6 de septiembre, 2011). *Medir la satisfacción del cliente, el camino a la eficacia* [publicación web]. [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/09/06/medir-la-satisfaccion-del-cliente-el-camino-a-la-eficacia/>

Silva (2015). *Aplicación y validación de un modelo de medición de la calidad percibida*

*del servicio (SERPERF) para la industria automotriz en Colombia (servicios*

*posventa)* (Tesis de maestría). [fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de

<http://bdigital.unal.edu.co/52904/1/TESIS%20MAESTRIA%20FINAL%20LUIS%20H.%20SILVA%20SINNING%202016.pdf>

Urbina, F. M. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al*

*contribuyente de la intendencia regional la libertad - SUNAT Trujillo y su*

*influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013* (Tesis de pregrado).

[fecha de consulta: 29 marzo 2020]. Recuperado de

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/761>

Zárate, J. K. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia*

*Universidad Católica del Perú* (Tesis de maestría). [fecha de consulta: 29 marzo

2020]. Recuperado de

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7949>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de*

*servicios*. Madrid: Díaz de Santos