



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, SATISFACCIÓN Y LEALTAD DEL CLIENTE DE NIVEL BÁSICO REGULAR. UN ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LOS AÑOS 2018 Y 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Geraldine Jossimar Cubas Bejar
Erika Lizbeth Paredes Castañeda

Asesor:

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Lima - Perú

2021

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
Tabla de contenidos.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. MÉTODO	29
CAPÍTULO III. RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
4.1 Discusión.....	45
4.2 Conclusiones	47
4.3 Recomendaciones.....	48
4.4 Implicancias	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	56
Anexo 1 <i>Entrevista 2018: Entrevista semi estructurada al Gerente General</i>	56
Anexo 2 <i>Entrevista 2021: Entrevista semi estructurada al Gerente General</i>	59
Anexo 3 <i>Matriz de consistencia</i>	65
Anexo 4 <i>Operacionalización De Variables 2018</i>	66
Anexo 5 <i>Operacionalización de variables 2021</i>	68
Anexo 6 <i>Cuestionario modelo ServPerf usado en el 2018</i>	71
Anexo 7 <i>Cuestionario modelo ServPerf usado en el 2021</i>	72
Anexo 8 <i>Carta de autorización de uso de Información de Empresa</i>	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Fiabilidad del instrumento.....	31
Tabla 2	Fiabilidad de los ítems del instrumento.....	31
Tabla 3	Fiabilidad de ítems de la variable Calidad de servicio.....	32
Tabla 4	Fiabilidad de ítems de la variable Satisfacción del cliente.....	33
Tabla 5	Fiabilidad de ítems de la variable Lealtad del cliente	33
Tabla 6	Nivel de calidad de servicio	36
Tabla 7	Dimensiones de la variable calidad de servicio.....	37
Tabla 8	Nivel de satisfacción del cliente.....	38
Tabla 9	Lealtad del cliente	38
Tabla 10	Dimensiones de la variable lealtad del cliente	39
Tabla 11	Comparación de medias por variable	40
Tabla 12	Nivel de significancia por variables	40
Tabla 13	Comparación de medias por dimensión	41
Tabla 14	Nivel de significancia por dimensión.....	42
Tabla 15	Contrastación de hipótesis.....	43

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de la pandemia en la *Calidad del servicio educativo, Satisfacción y Lealtad del cliente* de nivel básico regular mediante un análisis comparativo entre los años 2018 y 2021 en la I.E.P “Antón Makarenko” ubicado en Comas. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo- correlacional con un diseño no experimental longitudinal de evolución de grupo porque se busca describir situaciones sin manipular las variables recolectando datos en distintos periodos de tiempo. se utilizo un cuestionario ServPerf de 24 ítems, bajo la medición de escala de Likert del 1 al 5, el cual fue aplicado a 258 padres de familia/apoderados (población total). Para el análisis estadístico se utilizó tablas de frecuencia y porcentajes, para el análisis inferencial se aplicó el estadístico ANOVA. Los resultados obtenidos mediante el programa SPSS Statistics 25 muestran el grado de correlación entre las variables (*Calidad de servicio educativo*= ,981; *Satisfacción del cliente*= ,836; *Lealtad del cliente*= ,007) rechazando las hipótesis 1 y 2 y aceptando la hipótesis específica 3. Lo que determina el cumplimiento parcial de la hipótesis general. Finalmente se concluye que ni la *Calidad de servicio* ni la *Satisfacción del cliente* tienen un impacto significativo a lo largo del tiempo, siendo solo la variable *Lealtad del cliente* que muestra un impacto significativo ($p < 0.05$). Para lo cual se recomienda investigar a fondo cada aspecto de la *Lealtad del cliente* mediante un estudio cualitativo en base a los comportamientos y actitudes de los padres de familia.

Palabras claves: calidad de servicio educativo, satisfacción, lealtad, ServPerf, pandemia.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). Fundamentos de Marketing. In B. Gutiérrez & R. Romero (Eds.), *Entelequia: revista interdisciplinar* (Decimoprim, Vol. 4). Retrieved from [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos del Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Barragan, A., Gordillo, C., & Colque, L. (2020). *Análisis del rol de la experiencia de usuario en la relación de la calidad de servicio y la lealtad de clientes en restaurantes temáticos de Lima Metropolitana*. Retrieved from <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13131>
- Bustos, H., & Becker, R. (2009). *El libro lila del Marketing Educativa*. Retrieved from [http://files.educunab.webnode.cl/200000030-a2040a2fd9/LIBRO MARKETING EDUCACIONAL.pdf](http://files.educunab.webnode.cl/200000030-a2040a2fd9/LIBRO%20MARKETING%20EDUCACIONAL.pdf)
- Cabral, S. (2007). *Evaluación de la Satisfacción de Clientes*. Madrid: Verlag Dshofer Ediciones Profesionales, S.L.U.
- Camacho, R., Rivas, C., Gaspar, M., & Quiñonez, C. (2020). Innovación y tecnología educativa en el contexto actual latinoamericano. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI, 460–472. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i0.34139>
- Canal N. (2020). Año escolar 2020 : Habilitan número de WhatsApp para denuncias y consultas. Retrieved from Canal N website: [https://canaln.pe/actualidad/ano-escolar-2020-habilitan-numero-whatsapp-consultas-y-denuncias-n405744#:~:text=Para consultas%2C alertas o denuncias,o al 944 841 691.](https://canaln.pe/actualidad/ano-escolar-2020-habilitan-numero-whatsapp-consultas-y-denuncias-n405744#:~:text=Para%20consultas%2C alertas%20o%20denuncias,o%20al%20944%20841%20691.)
- Chamorro Galvez, F. (2019). *Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción de los adolescentes de la institución educativa privada Technology Schools*. 93.

- Defensoría del Pueblo. (2020). *La Educación frente a la emergencia sanitaria. Brechas del servicio educativo público y privado que afectan una educación a distancia accesible y de calidad*. Retrieved from <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/08/Serie-Informes-Especiales-Nº-027-2020-DP-La-educación-frente-a-la-emergencia-sanitaria.pdf>
- Del Pino, J. (2018). *Calidad del servicio y Satisfacción del cliente en los principales restaurantes del Distrito de Juliaca provincia de San Roman , 2018*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64–80.
- Fernandez, E. (2020). "Análisis De La Política Económica En El Sector Salud Y Educación Del Perú Y La República Federativa De Brasil Frente a La Pandemia Del Covid-19". 68.
- Flores, F. (2019). *La evaluación institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del primer sector de Villa El Salvador UGEL 01 - 2018* (Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle). Retrieved from <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2491/TD CE 1943 S1 - Salazar Llerena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Universidad Tecnica de Ambato.
- Garaventa, C. (1992). Servicio al cliente interno de Karl Albrecht- Ediciones Paidós (1ra Edición, 1992). *Boletín de Lecturas Sociales y Económicas- UCA-FCSE*, 14–23. Retrieved from <http://200.16.86.50/digital/33/revistas/blse/garaventa3-3.pdf>
- Giannini, S. (2020). ¡Todos unidos, ahora! *UNESCO-IESALC*, 1–13.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición*

(S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.).

Ibarra, L. E., & Casas, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención

Telcel , Hermosillo : *Contaduría y Administración*, Vol. 60, pp. 229–260. Retrieved from

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>

ISO 9000 Norma Internacional. (2015). Norma Internaciol ISO 9000. *Sistema de Gestión de La*

Calidad, Fundamenteos y Vocabulario, p. 60. Retrieved from

[http://www.sgc.uagro.mx/Descargas/ISO 9000-2015.pdf](http://www.sgc.uagro.mx/Descargas/ISO%209000-2015.pdf)

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing 14ta edición*. Retrieved from

file:///C:/Users/Harman/Downloads/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing.pdf

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia. In

Pearson Educación. Retrieved from

<https://decisiondelconsumidor.files.wordpress.com/2017/07/marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>

Luna, F. (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Eco Matemático*, pp. 43–50.

<https://doi.org/10.22463/17948231.1381>

Maturrano, J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del

Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019 (Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Retrieved from

[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2962/TJESUS ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2962/TJESUS_ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la*

satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Universidad

Centroccidental Lisandro Alvarado.

Mendoza, J. A. (2003). Medición de la Calidad de servicio. Retrieved from Gestipolis website:

<https://www.gestipolis.com/wp-content/uploads/2003/01/medicion-de-la-calidad-del-servicio-1.pdf>

Monroy, M., & Urcádiz, F. (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México (Vol. 48).

<https://doi.org/10.35426/iav48n123.06>

Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.* Universidad Técnica de Ambato.

Nobarino, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda (Univeridad Peruana Cayetano Heredia). Retrieved from http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarinoMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ponte, S. (2019). La evaluación institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del primer sector de Villa El Salvador UGEL 01-2018 (UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN “Enrique Guzmán y Valle”). Retrieved from <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2491/TD CE 1943 S1 - Salazar Llerena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Rodríguez, A. (2009). Modelo SERVPERF para la gestión de la calidad en una empresa de

servicios. Marco teórico - GestioPolis. Retrieved from GestioPolis website:

<https://www.gestiopolis.com/modelo-servperf-para-gestion-calidad-empresa-servicios-marco-teorico/>

RPP Noticias. (2020, August 24). ¿Cuántos colegios privados cerrarían debido a la pandemia?

RPP Noticias, pp. 1–5. Retrieved from <https://rpp.pe/peru/actualidad/aprendo-en-casa-el-reto-de-acceder-a-clases-virtuales-de-los-escolares-de-la-libertad-lambayeque-coronavirus-en-peru-y-cusco-noticia-1291446>

Setó Pàmies, D. (2003). La fidelidad del cliente en el ámbito de los servicios: un análisis de la

escala “intenciones de comportamiento.” *La Fidelidad Del Cliente En El Ámbito de Los Servicios: Un Análisis de La Escala “Intenciones de Comportamiento,”* 9(2), 189–204.

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio ,

satisfacción del cliente y lealtad del cliente : un estudio de caso de una empresa comercial en México The relationship between service quality , customer satisfaction , and customer loyalty : A case study of. *Ciencia UAT*, 15(2), 85–101.

Sterzer, S. (2020). Impacto del coronavirus en el sistema educativo: ejemplos en el continente

asiático. *Revista Del Departamento de Ciencias Sociales UNLU*, 07, 64–74.

Tolentino, D. (2020, October 5). El índice de morosidad en los colegios privados bordea el 80%.

Perú 21. Retrieved from <https://peru21.pe/lima/el-indice-de-morosidad-en-los-colegios-privados-bordea-el-80-covid-19-coronavirus-educacion-noticia/>

Tomaylla, K., Ipanaqué, V., & Ancco, Y. (2020). “*La Morosidad en tiempos de Pandemia del*

Covid-19: Un problema financiero en colegios privados”. Lima.

Tschohl, J. (2017). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia.*

(502), 2. Retrieved from http://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf

- Valencia, D. (2020). *La educación primaria en tiempos de la pandemia del COVID-2019. El caso de Chile y Perú durante el 2020*. Lima.
- Valencia, V., & Castillejo, G. (2011). La Relación Entre Lealtad Y Satisfacción De Clientes: El Aporte Del Neuromarketing Al Debate. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 51–60.
<https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.372>
- Vavra, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*.
- Vigo, J., & Gonzáles, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. In *Revista Ciencia y Tecnología*.
<https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.06>
- Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de Vista*, 4(7).
<https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>
- Vivanco, A. (2020). Teleducación en tiempos de COVID-19, la escases de recursos en América. *CienciAmérica*, 9(2). Retrieved from
<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/307/518>
- Freddy, V., Nelson, A., & María, J. (2007). Satisfacción y Calidad. *Revista gerencia y salud*, 139-168.