

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Calidad del servicio y satisfacción del cliente externo
de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA en
Huancayo-2024**

Mariela Liz Rivera Ponce

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Huancayo, 2025

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : César Aristides Gamarra Carrión
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 29 de Enero de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Calidad del servicio y satisfacción del cliente externo de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA en Huancayo – 2024

Autores:

1. Mariela Liz Rivera Ponce – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 16 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 10 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	xii
Capítulo I. Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la Investigación	1
1.1.1. Territorial.	1
1.1.2. Temporal.	1
1.1.3. Conceptual.	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.3. Formulación del Problema.....	4
1.3.1. Problema General.....	4
1.3.2. Problemas Específicos.	4
1.4. Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5. Justificación de la Investigación	5
1.5.1. Justificación Teórica.	6
1.5.2. Justificación Práctica	6
1.5.3. Justificación Metodológica.	7
Capítulo II. Marco Teórico	8
2.1. Antecedentes de Investigación.....	8

2.1.1. Artículos Científicos Internacionales y Nacionales	8
2.1.2. Tesis Internacionales y Nacionales	15
2.2. Bases Teóricas	26
2.2.1. Calidad del Servicio.....	26
2.2.2. Dimensiones de la Calidad del Servicio.	27
2.2.3. Medición y Optimización de la Calidad del Servicio.	27
2.2.4. Herramientas para Analizar y Resolver Problemas en la Calidad del Servicio.....	28
2.2.5. Sugerencias para la Gestión de la Calidad.....	30
2.2.6. Satisfacción del Cliente Externo.....	32
2.2.7. Satisfacción del Cliente.....	32
2.2.8. Beneficios de la Satisfacción del Cliente.....	34
2.2.9. Importancia de la Satisfacción del Cliente.....	34
2.2.10. Indicadores de Satisfacción del Cliente.	35
2.2.11. Dimensiones de la Satisfacción del Cliente	36
2.2.12. Métodos para Medir la Satisfacción del Cliente.	37
2.3. Definición de Términos Básicos	40
Capítulo III. Hipótesis y Variables	42
3.1. Hipótesis	42
3.1.1. Hipótesis General.....	42
3.1.2. Hipótesis Específicas.	42
3.2. Identificación de las Variables.....	43
3.2.1. Variable Independiente: Calidad del Servicio.	43
3.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente Externo.....	43
3.3. Operacionalización de las Variables	43
Capítulo IV. Metodología	46

4.1. Enfoque de Investigación.....	46
4.2. Tipo de Investigación.....	46
4.3. Nivel de Investigación	46
4.4. Métodos de Investigación	47
4.4.1. Método de la Observación.	47
4.4.2. Método Deductivo.	47
4.4.3. Método Hipotético – Deductivo.....	47
4.5. Diseño de Investigación.....	48
4.6. Población y Muestra.	49
4.6.1. Población.....	49
4.6.2. Muestra.	49
4.7. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos	51
4.7.1. Técnicas.	52
4.7.2. Instrumentos.....	53
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos	59
4.8.1. Análisis Descriptivo.....	59
4.8.2. Análisis Inferencial.	59
4.8.3. Prueba de Hipótesis.....	60
Capítulo V. Resultados	61
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	61
5.2. Presentación de Resultados.....	61
5.2.1. Resultados sobre Información General de los Encuestados.	61
5.2.2. Resultados de la Variable Calidad del Servicio.	64
5.2.3. Resultados de la Variable Satisfacción del Cliente Externo.....	70
5.3. Contrastación de Resultados	77

5.3.1. Prueba de Normalidad de las Variables Estudiadas.....	77
5.3.2. Contrastación de la Hipótesis General.....	80
5.4. Discusión de los Resultados.....	88
Conclusiones.....	99
Recomendaciones.....	101
Referencias.....	103
Apéndice A. Matriz de Consistencia.....	115
Apéndice B. Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente.....	117
Apéndice C. Matriz de Operacionalización de la Variable Dependiente.....	118
Apéndice D. Matriz de Operacionalización del Instrumento de Calidad del Servicio.....	119
Apéndice E. Matriz de Operacionalización del Instrumento de Satisfacción del Cliente Externo.....	123
Apéndice F. Instrumentos de Recolección de Datos.....	127
Apéndice G. Fichas de Validación de Expertos.....	133
Apéndice H. Solicitud de Aplicación de Encuesta.....	141
Apéndice I. Carta de Autorización de Aplicación de Encuesta.....	142
Apéndice J. Elaboración y Procesamiento de Información (sexo) de los Estudiantes Encuestados.....	143
Apéndice K. Elaboración y Procesamiento de Información (edad) de los Estudiantes Encuestados.....	144
Apéndice L. Elaboración y Procesamiento de Información de la Variable Independiente: Calidad del Servicio.....	147
Apéndice M. Elaboración y Procesamiento de Información de la Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente Externo.....	150

Lista de Tablas

Tabla 1. Indicadores de satisfacción del cliente	35
Tabla 2. Relación de las técnicas e instrumentos de investigación	52
Tabla 3. Interpretación de valores del coeficiente de confiabilidad.....	55
Tabla 4. Confiabilidad de los instrumentos.....	56
Tabla 5. Baremo de la calidad del servicio.....	57
Tabla 6. Baremo de la satisfacción del cliente externo.....	57
Tabla 7. Validez de instrumentos.....	58
Tabla 8. Sexo de los estudiantes del I Ciclo (clientes externos) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II.....	62
Tabla 9. Edad de los estudiantes del I Ciclo (clientes externos) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II.....	63
Tabla 10. Calidad del servicio en los estudiantes del I Ciclo (clientes externos) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II.....	64
Tabla 11. Importancia relativa de las 5 dimensiones de la variable calidad del servicio de los estudiantes del I Ciclo (clientes externos) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II.....	66
Tabla 12. Frecuencia descriptiva de las 5 dimensiones de la variable calidad del servicio de los estudiantes del I Ciclo (clientes externos) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 – II.....	68
Tabla 13. Satisfacción del cliente externo (estudiantes del I Ciclo) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II	71
Tabla 14. Importancia relativa de las 5 dimensiones de la variable satisfacción del cliente externo (estudiantes del I Ciclo) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II	72

Tabla 15. Frecuencia descriptiva de las 5 dimensiones de la variable satisfacción del cliente externo (estudiantes del I Ciclo) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II	75
Tabla 16. Prueba de normalidad de las variables estudiadas.....	78
Tabla 17. Valores e interpretación del coeficiente de correlación	79
Tabla 18. Reestructuración por grupos y valores para interpretar el coeficiente de correlación, según escala de Likert.....	80
Tabla 19. Correlación de Pearson de las variables investigadas.....	81
Tabla 20. Correlación de Pearson de la dimensión de elementos tangibles y la variable satisfacción del cliente externo.....	82
Tabla 21. Correlación de Pearson de la dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción del cliente externo.....	84
Tabla 22. Correlación de Pearson de la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción del cliente externo.....	85
Tabla 23. Correlación de Pearson de la dimensión de seguridad y la variable satisfacción del cliente externo.....	86
Tabla 24. Correlación de Pearson de la dimensión de empatía y la variable satisfacción del cliente externo.....	88

Lista de Figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción.....	34
Figura 2. Matriz de operacionalización de la variable independiente.....	44
Figura 3. Matriz de operacionalización de la variable dependiente.....	45
Figura 4. Simbología del diseño de investigación correlacional.....	48
Figura 5. Fórmula para hallar la muestra.....	50
Figura 6. Diseño de los instrumentos de la investigación.....	54
Figura 7. Fórmula para hallar el coeficiente de confiabilidad.....	55
Figura 8. Sexo de los estudiantes del I Ciclo (clientes externos) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II.....	62
Figura 9. Edad de los estudiantes del I Ciclo (clientes externos) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II	63
Figura 10. Calidad del servicio en los estudiantes del I Ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 – II	65
Figura 11. Importancia relativa de las 5 dimensiones de la variable calidad del servicio de los estudiantes del I Ciclo (clientes externos) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 -II.....	67
Figura 12. Frecuencia descriptiva de las 5 dimensiones de la variable calidad del servicio de los estudiantes del I Ciclo (clientes externos) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II	70
Figura 13. Satisfacción del cliente externo (estudiantes del I Ciclo) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en Periodo Académico 2024- II.....	71
Figura 14. Importancia relativa de las 5 dimensiones de la variable satisfacción del cliente externo (estudiantes del I Ciclo) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II.....	73

Figura 15. Frecuencia descriptiva de las 5 dimensiones de la variable satisfacción del cliente externo (estudiantes del I Ciclo) de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA matriculados en el Periodo Académico 2024 - II76

Resumen

En la investigación realizada se analizará la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA en Huancayo – 2024, cuyo principal objetivo fue determinar la relación de las variables antes citadas.

Es relevante precisar que la calidad del servicio es aquella valoración por parte de un usuario respecto al desempeño de una empresa y sobre el tipo de servicio que se brinda; por otro lado, la satisfacción del cliente externo es considerada como aquel sentimiento de decepción o complacencia que una persona experimenta después de haber adquirido algún producto y/o servicio, y que supera las expectativas de éste; por tanto, el estudio realizado se basó en el método científico; asimismo, fue una investigación básica, de enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental; de la misma forma, 84 estudiantes del I Ciclo (clientes externos) formaron la muestra estudiada; de igual manera, como técnica e instrumento de investigación se utilizaron la encuesta y el cuestionario respectivamente, elaborado según la escala de Likert de 05 niveles.

Como principal resultado se obtuvo que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA en Huancayo – 2024, se relacionan en forma directa y significativa, cuyo resultado de la R de Pearson fue igual a 0.714 y su valor de significancia fue igual a 0.000.

Palabras Clave: satisfacción, calidad, satisfacción del cliente, calidad del servicio, cliente externo.

Abstract

In the research carried out, the quality of service and the satisfaction of the external client of the Professional School of Nursing of the UPLA in Huancayo - 2024 will be analyzed, whose main objective was to determine the relationship of the variables mentioned above.

It is relevant to specify that the quality of service is that assessment by a user regarding the performance of a company and the type of service provided; on the other hand, the satisfaction of the external client is considered as that feeling of disappointment or complacency that a person experiences after having acquired a product and/or service, and that exceeds the expectations of this; therefore, the study carried out was based on the scientific method; likewise, it was a basic research, with a quantitative, correlational and non-experimental approach; in the same way, 84 students of the I Cycle (external clients) formed the sample studied; in the same way, as a technique and research instrument the survey and the questionnaire were used respectively, prepared according to the Likert scale of 05 levels.

The main result was that the quality of service and the satisfaction of the external client of the UPLA Professional School of Nursing in Huancayo - 2024, are directly and significantly related, with the Pearson R result being equal to 0.714 and its significance value being equal to 0.000.

Keywords: satisfaction, quality, customer satisfaction, service quality, external client.