



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo  
egresado del Instituto de Educación Superior Tecnológico  
Público San Ignacio de Loyola – Junín 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa**

**AUTOR:**

**Br. Arzapalo Mayta, Rosario Domitila**

**ASESOR:**

**Mg. Felen Hinostraza, Daniel Roque**

**SECCIÓN:**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

**Gestión y Calidad Educativa**

**PERÚ – 2017**

---

Dr. Cantorin Curty, Rafael Marcelino  
Presidente

---

Dr. Ninahuanca Huatuco, Miguel  
Secretario

---

Mg. Felen Hinostroza, Daniel Roque  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mi madre Domitila por su ejemplo perseverancia y laboriosidad.

A mi esposo Raúl e hijos Christian, Oriane y Elena de Jesús, por su comprensión en los momentos lejos de la familia.

Rosario Domitila

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Rector y Fundador de la Universidad César Vallejo Dr. César Acuña Peralta, por promover la educación en nuestro país, y haberme brindado la oportunidad de superación y desarrollo profesional.

A la Universidad César Vallejo por forjar generaciones de profesionales e investigadores al servicio y desarrollo de la sociedad.

Agradezco al Mg. Daniel Roque Felen Hinostraza, asesor de tesis por su guía e interés en que la tesis llegue a buen puerto. Y a todos los que mostraron su interés en el tema y por apoyarme en este proceso.

Al Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola, para realizar el trabajo de investigación.

La autora

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rosario Domitila Arzapalo Mayta, estudiante del Programa Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 20115916, con la tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo egresado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín - 2017*, declaro bajo juramento que:

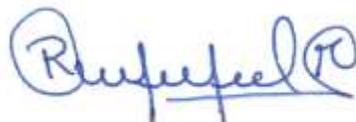
- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huancayo, 22 de setiembre del 2017



Ing. Rosario Domitila Arzapalo Mayta

DNI N<sup>o</sup> 20115916

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Presento la tesis titulada: *Calidad de servicio y Satisfacción del usuario externo egresado del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín 2017*, con la finalidad de determinar el grado de satisfacción usuario externo egresado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín - 2017, con respecto a su formación profesional. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.

La tesis consta de siete capítulos: Capítulo I. Introducción, en el que se expone la situación problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, objetivos. Capítulo II. Método, que presenta el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumento de recolección de datos; métodos de análisis de datos; aspectos éticos. Capítulo III. Resultados. Capítulo IV. Discusión. Capítulo V. Conclusiones. Capítulo VI. Recomendaciones. Capítulo VII. Referencias.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, se pone a consideración la presente investigación.

La autora

## ÍNDICE

### **Tabla de contenido**

CARATULA.....	i
Calidad de servicio.....	i
PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.....	17
INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 Realidad Problemática.....	17
1.2 Trabajos Previos.....	20
1.3 Teorías Relacionado Al Tema.....	27
1.4 Formulación del Problema.....	43
1.5 Justificación de estudio.....	44
1.6 Hipótesis.....	45
1.7 Objetivos.....	46
CAPÍTULO II.....	48
MÉTODO.....	48
2.1. Diseño de Investigación.....	48
2.2 Variables, Operacionalizacion.....	50

2.3	Población y muestra.....	53
	.....	54
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	55
2.5	Métodos de análisis de datos.....	59
2.6	Aspectos éticos: .....	59
	CAPÍTULO III.....	60
	RESULTADOS.....	60
	CAPÍTULO IV .....	81
	DISCUSIÓN.....	81
	CAPÍTULO V .....	84
	CONCLUSIONES.....	84
	CAPÍTULO VI .....	85
	RECOMENDACIONES .....	85
	CAPÍTULO VII .....	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
	ANEXOS.....	91
	ANEXO N° 01: ACTA DE APROBACIÓN Y ORIGINALIDAD .....	92
	ANEXO N° 02: ARTICULO CIENTIFICO.....	93
	ANEXO N°03: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	107
	ANEXO N° 04: INSTRUMENTO .....	110
	ANEXO N° 05: FOTOGRAFIAS.....	114

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 01: Datos generales de usuarios externos egresados del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín.....	61
Tabla N° 02: Frecuencia de nivel de calidad de servicio que brinda el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín.....	62
Tabla N° 03: Valoración de la calidad de servicio que brinda el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín.....	63
Tabla N° 04: Tabla de frecuencia de nivel de Satisfacción del usuario externo egresado del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “San Ignacio de Loyola” – J.....	64
Tabla N° 05: Tabla de resultado de la valoración de Satisfacción del usuario externo egresado del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín.....	64
Tabla N° 06: Recodificado satisfacción del usuario recodificado calidad de servicio tabulación cruzada.....	65

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura N° 01: Población Egresados 2015 y 2016 del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola - Junín.....</b>	<b>54</b>
<b>Figura N° 02: Datos generales de usuarios externos egresados del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín.....</b>	<b>62</b>
<b>Figura N° 03: Valoración de la calidad de servicio que brinda el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín.....</b>	<b>63</b>
<b>Figura N° 04: Recodificado Satisfacción del Usuario.....</b>	<b>65</b>

## ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro N° 01: Operacionalizacion de la variable.....	5050
Cuadro N° 02: Población Egresados 2015 y 2016 del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola- Junín.....	533

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO  
EGRESADOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO  
PÚBLICO SAN IGNACIO DE LOYOLA – JUNÍN – 2017**

**RESUMEN**

El objetivo, del presente trabajo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo egresado del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola de la provincia de Junín, se seleccionó una muestra de 116 usuarios externos del instituto de las cinco carreras profesionales. El método que se utilizó fue el método científico con tipo de investigación transversal de nivel correlacional, se utilizó como instrumento la encuesta de escala tipo Likert, el cual se aplicó en una muestra censal.

Como resultado se encontró que de los 116 usuarios encuestados y utilizando la prueba de hipótesis Rho de Spearman, con nivel de significancia 0,05% se determinó que si existe relación moderada ( $r_s = 0,564$ ) directa y estadísticamente significativa ( $p = 0,001$ ), entre la variable Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo egresado del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Ignacio de Loyola – Junín 2017. Así también existe relación directa y significativa de la satisfacción del usuario externo según las dimensiones de la variable calidad de servicio, encontrando así que existe relación baja ( $r_s = 0,296$ ) y estadísticamente significativa según las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad así como relación moderada con las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía, es decir que la calidad de servicio que se le brinda a los estudiantes falta por mejorar así también en sus diferentes dimensiones.

Se concluye que si existe relación estadísticamente significativa entre la variable Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo egresado del instituto de Educación superior tecnológico público San Ignacio de Loyola – Junín 2017

Palabras Clave: Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, expectativas del cliente.

# QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION OF THE EXTERNAL USER (GRADUATES OF THE INSTITUTE OF HIGHER EDUCATION TECHNOLOGY PUBLIC "SAN IGNACIO DE LOYOLA" OF THE PROVINCE OF JUNÍN - 2017

## ABSTRACT

The objective of the present work was to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the external user who graduated from the San Ignacio de Loyola Public Technological Higher Education Institute in the province of Junín. A sample of 116 external users of the institute the five professional races. The method used was the scientific method with cross-sectional research type of correlational level, the Likert-type scale survey was used as instrument, which was applied a census sample. As a result, it was found that of the 116 users surveyed and using Spearman's Rho hypothesis test, with significance level 0,05%, it was determined that if there is a moderate ( $r_s = 0,564$ ) direct and statistically significant relationship ( $p = 0,001$ ), between the variable quality of service and satisfaction of the external user graduated from the Institute of Higher Technological Public Education San Ignacio de Loyola - Junín 2017. There is also a direct and significant relationship of external user satisfaction according to the dimensions of the quality of service variable, finding that there is a low relation ( $r_s = 0,296$ ) and statistically significant according to the dimensions of tangible elements and reliability as well as a moderate relationship with the dimensions of responsiveness, security and empathy, that is, the quality of service provided the students lack to improve as well in their different dimensions.

It is concluded that if there is a statistically significant relationship between the variable Quality of service and satisfaction of the external user graduated from the Institute of Higher Technological Public Education San Ignacio de Loyola - Junín 2017

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, customer expectations.