



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estudio comparativo: calidad de servicio de dos  
instituciones educativas de la Unidad de Gestión  
Educativa Local 02, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en gestión pública**

**AUTOR:**

Br. Ruddy Vanessa Carhuapoma Mezarina

**ASESOR:**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

**SECCION:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ - 2018**

**JURADO CALIFICADOR**

.....

**Presidente del jurado**

**Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes**

.....

**Secretario del jurado**

**Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza**

.....

**Vocal del jurado**

**Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva**

**Dedicatoria:**

A mi madre y mi padre que son mi razón por ser mejor cada día.

**Agradecimiento:**

A mi madre Leonarda por su constante motivación, a mi padre Santos por sus consejos y aliento para ser una mejor persona cada día, a mis hermanos Iván y Gino por su apoyo y paciencia cuando lo necesite.

### **Declaratoria de autoría**

Yo, Ruddy Vanessa Carhuapoma Mezarina, identificada con DNI N° 45558577, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Lima Norte, declaro que el trabajo académico titulado “Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017”, presentado en 131 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de Enero de 2018

---

Firma

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017”, cuyo objetivo es: Comparar la calidad de servicio entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

**TABLA DE CONTENIDOS**

	<b>Pagina</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	<b>15</b>
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes internacionales	16
1.1.2 Antecedentes nacionales	19
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.2.1 Calidad de servicio	24
1.3 Justificación	37
1.3.1 Justificación teórica	37
1.3.2 Justificación practica	37
1.3.3 Justificación metodológica	37
1.4 Problema	38
1.4.1 Problema general	40

1.4.2 Problemas específicos	40
1.5 Hipótesis	40
1.5.1 Hipótesis general	40
1.5.2 Hipótesis específica	40
1.6 Objetivos	41
1.6.1 Objetivo general	41
1.6.2 Objetivos específicos	41
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>42</b>
2.1 Variables	43
2.1.1 Definición conceptual	43
2.1.2 Definición operacional	43
2.2 Tipo de estudio	43
2.3 Diseño	44
2.4 Población, muestra y muestreo	45
2.4.1 Población	45
2.4.2 Muestra	45
2.4.3 Muestreo	47
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.5.1 Técnicas de recolección de datos	47
2.5.2 Instrumentos de recolección de datos	47
2.6 Procedimiento de recolección de datos	51
2.7 Análisis de datos	51



2.8 Aspectos éticos	51
<b>III. Resultados</b>	<b>53</b>
3.1 Resultados descriptivos	54
3.2 Contrastación de hipótesis	60
<b>IV. Discusión</b>	<b>64</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>68</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>70</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>73</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo A: Artículo científico	
Anexo B: Matriz de consistencia	
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo D: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo E: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	
Anexo F: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	

## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	43
Tabla 2: Poblaciones de estudio	45
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Calidad de servicio	48
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento: Calidad de servicio	49
Tabla 5: Niveles de confiabilidad	49
Tabla 6: Análisis de confiabilidad	50
Tabla 7: Niveles de la calidad de servicios en la I.E. Micaela Bastidas	54
Tabla 8: Niveles de calidad de servicios según dimensiones en la I.E. Micaela Bastidas	55
Tabla 9: Niveles de la calidad de servicio en la I.E.E. María Parado de Bellido	56
Tabla 10: Niveles de calidad de servicios según dimensiones en la I.E.E. María Parado de Bellido	57
Tabla 11: Comparación de calidad de servicios entre II.EE. según ítems	58
Tabla 12: Prueba de rango y de contraste de la calidad de servicio entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	60

Tabla 13:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión elementos tangibles entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	61
Tabla 14:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión fiabilidad entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	61
Tabla 15:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión capacidad de respuesta entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	62
Tabla 16:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión garantía entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	62
Tabla 17:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión empatía entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	63

**Lista de figuras**

	Pagina
Figura 1: Ciclo de Calidad de Servicio	25
Figura 2: Modelo nórdico	28
Figura 3: Modelo de brechas	33
Figura 4: Modelo SERVQUAL	34
Figura 5: Diagrama de diseño comparativo	44
Figura 6: Calculo de muestra de la I.E. 2089 Micaela Bastidas	46
Figura 7: Calculo de muestra de la I.E.E. María Parado de Bellido	46
Figura 8: Niveles de calidad de servicios en la I.E. Micaela Bastidas	54
Figura 9: Niveles de calidad de servicios según dimensiones en la I.E. Micaela Bastidas	55
Figura 10: Niveles de calidad de servicio en la I.E.E. María Parado de Bellido	56
Figura 11: Niveles de calidad de servicio según dimensiones en la I.E.E. María Parado de Bellido	57
Figura 12: Comparación de calidad de servicios entre II.EE. según dimensiones.	59

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017, tuvo como objetivo general comparar la calidad de servicio entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

El tipo de investigación según su finalidad fue básica de nivel descriptivo comparativo de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. Al ser un estudio comparativo las poblaciones estuvieron formadas por 224 alumnos de 4° y 5° año de la I.E. 2089 Micaela Bastidas y 464 alumnas de 4° y 5° año de la I.E.E. María Parado de Bellido, la muestra por 142 alumnos y 211 alumnas respectivamente, el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios de calidad de servicio, la primera de expectativas y la segunda de percepción con 22 ítems cada una, las cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach siendo este  $\alpha = 0,977$ .

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) No existen diferencias significativas de calidad de servicio entre ambas instituciones educativas, (b) La denominación a una institución educativa “emblemática” no supone una institución educativa con servicios de alta calidad.

**Palabras claves:** Calidad, expectativa, percepción, institución.

## ABSTRACT

This research entitled: Comparative study: quality of service in two educational institutions of the Local Education Management Unit 02, 2017 had as general objective compare the quality of service between the I.E. Micaela Bastidas and I.E.E. Maria Parado de Bellido.

The research by purpose was basic, level descriptive comparative, focus quantitative; from design not experimental transverse. Being a comparative study the populations were formed by 224 students of 4th and 5th year of the I.E. 2089 Micaela Bastidas and 464 students of 4th and 5th year of the I.E.E. Maria Parado de Bellido, the sample by 142 students and 211 students respectively and sampling was of type probability. The technique was used to collect data survey and data collection instruments were questionnaires, the first of expectations and the second of perception with 22 items each, which were duly validated through expert judgments, which were duly validated through expert judgment and determined their reliability through statistic Cronbach's alpha  $\alpha = 0,977$ .

They reached the following conclusions: (a) There are not significant differences in quality of service between both educational institutions. (b) The denomination to an educational institution "emblematic" does not suppose an educational institution with services of high quality,

**Keywords:** Quality, expectation, perception, institution.