



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio educativo y satisfacción de los
estudiantes de educación secundaria de una
institución educativa, distrito de San Luis, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Fátima Brenda Veliz Huanca

ASESOR:

Mgtr. Fernando A. Nolzco Labajos

SECCION:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ- 2016

Página de jurado

Dra. Gladys Elisa Sanchez Huapaya

Presidente

Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez

Secretario

Mgtr. Fernando A. Nolazco Labajos

Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis dos maravillosos hijos: Xiomy Alexandra y Luis Daniel Baltazar, los cuales día a día han sido mi fuerza y motivo para ser mejor.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis padres Nieve y Humberto quienes me alentaron para hacer posible la realización de mi trabajo de investigación.

Declaración de autoría

Yo, Fátima Brenda Veliz Huanca, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro el trabajo académico titulado “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de educación secundaria de una institución educativa, distrito de San Luis, 2016”, presentada, en 130 folios para la obtención del grado académico de Magister en Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 07 de Octubre del 2017

Fátima Brenda Veliz Huanca

DNI: 44686038

Presentación

El presente trabajo de investigación cumple con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el Grado de Maestra en Administración de la Educación de la Universidad Privada “César Vallejo”, y que se pone a su disposición en la tesis titulada **“Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de educación secundaria de una institución educativa, distrito de San Luis, 2016”** donde se desarrollaron los capítulos y contenidos que a continuación se detalla:

El capítulo I, hace referencia a todos los antecedentes empleados, marco teórico necesario, el cual abarca las diversas teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Además de las hipótesis y objetivos.

El capítulo II, menciona el marco metodológico empleado que presentan las variables de la investigación, metodología, población y muestra; asimismo los instrumentos empleados así como el método de análisis de los datos.

El capítulo III, expone los resultados de la investigación: descriptivos y contrastación de las hipótesis.

El capítulo IV, desarrolla la discusión de los resultados la cual se realizó teniendo en cuenta los antecedentes y los resultados más significativos de los cuadros y tablas estadísticas.

El capítulo V, esta referido a las conclusiones deducidas del análisis estadístico.

El capítulo VI, muestra las recomendaciones, las cuales se elaboraron teniendo en cuenta las posibilidades de realización.

El capítulo VII, presenta las referencias bibliográficas consultadas durante el desarrollo de todo el trabajo de investigación.

Finalmente, en los Anexos, se adjunta el cuestionario de las variables, así como la base de datos de las variables, la validez del instrumento y la matriz de consistencia y otras evidencias de la investigación.

Índice

| | Pág. |
|---|-------------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | viii |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| | |
| I. Introducción | |
| 1.1. Antecedentes | 18 |
| 1.1.1. Internacionales | 18 |
| 1.1.2. Nacionales | 21 |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística | 25 |
| 1.3. Justificación | 45 |
| 1.4. Problema | 47 |
| 1.4.1. Realidad problemática | 47 |
| 1.4.2. Formulación del Problema general | 49 |
| 1.5. Hipótesis | 50 |
| 1.6. Objetivos de la investigación | 51 |
| | |
| II. Marco Metodológico | |
| 2.1. Variables | 53 |
| 2.2. Operacionalización de la variable | 53 |
| 2.3. Metodología | 56 |
| 2.4. Tipo de estudio | 56 |
| 2.5. Diseño de investigación | 57 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 58 |
| 2.6.1. Población | 58 |
| 2.6.2. Muestra | 58 |

| | |
|--|-----|
| 2.6.3. Muestreo | 59 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 60 |
| 2.7.1. Validación y confiabilidad del instrumento | 62 |
| 2.8 Método de análisis de datos | 64 |
| 2.9 Aspectos éticos | 65 |
| | |
| III. Resultados | |
| 3.1. Descripción de resultados | 68 |
| 3.2. Contraste de hipótesis. | 77 |
| | |
| IV. Discusión | 82 |
| V. Conclusiones | 88 |
| VI. Recomendaciones | 91 |
| VII. Referencias | 94 |
| | |
| Anexos | 101 |

Lista de tablas

| | | Pág |
|----------|---|------------|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable calidad del servicio | 54 |
| Tabla 2 | Operacionalización: variable satisfacción | 55 |
| Tabla 3 | Valoración expresiva de la escala de Likert para la variable calidad de servicio educativo | 61 |
| Tabla 4 | Valoración expresiva de la escala de Likert para la variable calidad de servicio educativo satisfacción | 62 |
| Tabla 5 | Validación de instrumento por juicio de expertos. | 63 |
| Tabla 6 | Análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio educativo. | 63 |
| Tabla 7 | Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción. | 63 |
| Tabla 8 | Prueba estadística correlación de Rho Spearman. | 65 |
| Tabla 9 | Medidas de frecuencia de la variable calidad de servicio educativo. | 68 |
| Tabla 10 | Medidas de frecuencia de la variable dimensión servicio institucional. | 69 |
| Tabla 11 | Medidas de frecuencia de la variable dimensión servicio administrativo. | 70 |
| Tabla 12 | Medidas de frecuencia de la variable dimensión servicio pedagógico | 71 |
| Tabla 13 | Medidas de frecuencia de la variable dimensión servicio comunitario | 72 |
| Tabla 14 | Medidas de frecuencia de la variable satisfacción | 73 |
| Tabla 15 | Medidas de frecuencia de la dimensión conformidad | 74 |
| Tabla 16 | Medidas de frecuencia de la dimensión expectativa | 75 |
| Tabla 17 | Medidas de frecuencia de las variables y dimensiones. Tabla cruzada | 76 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 18 | Medidas de correlación de la variable calidad de servicio educativo y satisfacción. | 77 |
| Tabla 19 | Medidas de correlación de la dimensión de servicio institucional y satisfacción. | 78 |
| Tabla 20 | Medidas de correlación de la dimensión de servicio pedagógico y satisfacción. | 79 |
| Tabla 21 | Medidas de correlación de la dimensión de servicio administrativo y satisfacción. | 80 |
| Tabla 22 | Medidas de correlación de la dimensión de servicio comunitaria y satisfacción. | 81 |

Lista de figuras

| | Pág |
|---|------------|
| Figura 1 Dimensiones de la calidad de servicio | 32 |
| Figura 2 Dimensiones de la variable satisfacción | 39 |
| Figura 3 Características del rendimiento percibido | 40 |
| Figura 4 Situaciones que producen la expectativa | 41 |
| Figura 5 Gráfico de barras de la variable calidad de servicio educativo | 68 |
| Figura 6 Gráfico de barras de la dimensión servicio institucional | 69 |
| Figura 7 Gráfico de barras de la dimensión servicio administrativo | 70 |
| Figura 8 Gráfico de barras de la dimensión servicio pedagógico | 71 |
| Figura 9 Gráfico de barras de la dimensión servicio comunitario | 72 |
| Figura 10 Gráfico de barras de la variable satisfacción | 73 |
| Figura 11 Gráfico de barras de la dimensión expectativa | 74 |
| Figura 12 Gráfico de barras de la dimensión conformidad | 75 |

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de educación secundaria de una Institución Educativa, distrito de San Luis, 2016., Además, se identificó la relación entre las dimensiones de la variable Calidad de servicio educativo y la segunda variable que es la Satisfacción.

Con respecto a la metodología del trabajo, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 100 estudiantes a quienes se le aplicó dos cuestionarios que miden la percepción de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, ambos instrumentos con su respectiva validez y confiabilidad.

Como resultados, se describió por niveles y a través de medidas de frecuencia representadas en tablas y figuras, las variables Satisfacción y Calidad del servicio educativo y las dimensiones de las mismas, con predominancia del nivel débil. Asimismo, se determinó la relación entre dichas variables, a través de la prueba de correlación Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis general y específicas. La prueba estadística arrojó que existe relación positiva débil (0,365** y nivel de significancia 0,000192) entre ambas variables, con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en mención.

Palabras clave: Calidad de servicio educativo. Satisfacción. Calidad de servicio institucional. Calidad de servicio administrativo. Calidad de servicio pedagógico. Calidad de servicio comunitario.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of educational service and satisfaction high school students of an educational institution, district of San Luis, 2016, In addition, the relationship between the dimensions of the identified Variable quality of educational services and the second variable is the satisfaction.

With respect to the methodology of work, this study was a quantitative approach, correlational level and non-experimental design. We worked with a sample of 100 students who were administered two questionnaires that measure perceived quality of educational services and student satisfaction, both instruments with their respective validity and reliability.

As a result, described by levels and through frequency measurements shown in tables and figures, the variables satisfaction and quality of educational services and the dimensions of the same, with predominance of the weak. Also, the relationship between these variables was determined through correlation test Spearman's Rho for testing and general specific hypotheses. The statistical test showed that there is weak positive relationship (0.365 ** and level of significance 0.000192) between the two variables, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis in question is accepted.

Keywords: Quality of educational services. Satisfaction. Institutional quality service. Quality of administrative service. Quality educational service. Quality of community service.