



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de Familia del colegio Aranzazu  
del distrito SJL 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración.

AUTORA

Aylas Ramirez, Maria de los angeles.

ASESOR:

Mg. Candia Menor, Marco Antonio

LINEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA PERÚ

Año 2016-II

**PRESIDENTE**

---

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi familia por motivarme a culminar esta investigación y demás personas que colaboraron en hacer posible este trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme correctamente en este largo camino de la carrera. A mi familia, por el apoyo que me brinda de manera emocional y económica, por la comprensión que siempre muestran constantemente y el apoyo incondicional.

A mi profesor Candía Menor, Marco Antonio; Suasnabar y otros profesores, quienes me asesoraron en la elaboración del trabajo de investigación.

Y a todas las personas que me ayudaron a culminar mi trabajo, ya que sin su apoyo no lo hubiera podido lograr.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

### **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Aylas Ramirez, Maria de los angeles con DNI N° 77042099 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de octubre del 2016

**Maria de los angeles Aylas Ramirez**

## **PRESENTACION**

### **Señores miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Calidad De Servicio Y Satisfacción de los padres de familia del colegio Aranzazu del Distrito SJL 2016” misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

## ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	ix
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	x
PRESENTACIÓN .....	xi
ÍNDICE .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1 Realidad Problemática .....	10
1.2 Trabajos previos .....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4 Formulación al problema .....	23
1.5 Justificación del estudio .....	24
1.6 Hipótesis .....	26
1.7 Objetivos .....	27
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>28</b>
2.1 Diseño de investigación .....	28
2.2 Variables, Operacionalización .....	28
2.3 Población y muestra .....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	32
2.5 Método de análisis de datos .....	38
2.6 Aspectos éticos .....	38
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>IV. DISCUSION .....</b>	<b>45</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>50</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>53</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>56</b>

## RESUMEN

En la actualidad, la calidad de servicio es uno de los pilares que más resalta en toda la organización y es uno de los factores de distinción e influencia en el comportamiento de quienes integran la compañía. Esto es importante para cada organización que quiera tener clientes fidelizados y que su servicio sea reconocido como el mejor.

La presente investigación titulada; Calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia del colegio Aranzazu del distrito SJL 2016, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia del colegio Aranzazu, esta investigación es aplicada ya que busca dar soluciones a los problemas identificados con un nivel de investigación tipo descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Se trabajó con un censo poblacional de 80 padres de familia, de acuerdo a los alumnos matriculados, donde se aplicó las encuestas de las dos variables estudiadas, las cuales, tuvieron como resultado un coeficiente de correlación Rho Spearman del 0.843, donde se evidencio que si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia del colegio Aranzazu del distrito SJL 2016

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción, relación, comportamiento.

## ABSTRACT

In the actually, quality of service is one of the pillars that stands out the most throughout the organization and is one of the factors of distinction and influence in the behavior of those who make up the company. This is important for every organization that wants to have loyal customers and that their service is recognized as the best.

This research entitled; Quality of service and satisfaction of the parents of Aranzazu's school - district SJL 2016, whose general objective was to determine the relationship between quality of service and satisfaction of the parents of Aranzazu school, this research is applied as it seeks to provide solutions To the problems identified with a descriptive-correlational type of research and non-experimental cross-sectional design. A study of 80 parents was carried out, where the surveys of the two studied variables were applied, which resulted in a Rho Spearman correlation coefficient of 0.843, where it was evidenced that if there is a relationship between quality of service and Satisfaction of the parents of the Aranzazu school district SJL 2016.

Key words: Service Quality, Satisfaction, relationship, behavior.