



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de
educación superior, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br: Rodriguez Vidal, Eushin Molinsky (ORCID: 0000-0001-6396-1798)

ASESOR:

Dr: Alarcón Díaz, Mitchell Alberto (ORCID: 0000-0003-0027-5701)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria:

A mi abuelita, por haberme hecho una mujer de bien y a mi mamá por todo el apoyo y confianza incondicional; ambas han contribuido a mi formación profesional.

Agradecimiento:

A Dios a mi familia, a mi asesor Mitchell Alarcón, a la Institución universitaria donde realicé la investigación y mis aliados por todo el apoyo brindado en la realización de la presente tesis.

Gracias Karen K / Luis E.

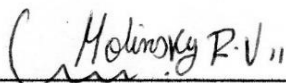
Declaratoria de autenticidad

Yo, Rodriguez Vidal Eushin Molinsky, estudiante de la Escuela de Posgrado del programa Maestría en Administración de la Educación de la universidad César Vallejo, Sede Ate; presento mi trabajo académico titulado: "Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019"; en 102 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la 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, en conformidad con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el presente trabajo.
- El presente trabajo de investigación no ha sido presentado completo ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revidado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente u autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de diciembre del 2019



Rodriguez Vidal Eushin Molinsky
DNI: 70071385

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
II. Método	10
2.1 Tipo y diseño de investigación	10
2.2 Operacionalización	11
2.3 Población, muestra y muestreo	11
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5 Procedimiento	14
2.6 Método de análisis de datos	15
2.7 Aspectos Éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	21
V. Conclusión	23
VI. Recomendaciones	24
Referencias	25
Anexos	34
Anexo 1 Matriz de consistencia	34
Anexo 2 Instrumentos	36
Anexo 3 Validez	40
Anexo 4 Fiabilidad	61
Anexo 5 Carta de Presentación	63
Anexo 6 Base de datos	64
Anexo 7 Resultados descriptivos e inferenciales	70
Anexo 8 Constancia de registro del proyecto de tesis	78
Anexo 9 Artículo Científico	79
Anexo 10: Declaración Jurada de autoría y publicación del artículo científico	88
Anexo 11 Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	89
Anexo 12: Pantallazo del Software Turnitin	90
Anexo 13: Formulario de autorización para la publicación de la tesis	91
Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	92

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Número de estudiantes que conforman la población y muestra	12
Tabla 2: Estadística de fiabilidad de la variable calidad de servicio	13
Tabla 3: Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción estudiantil	13
Tabla 4: Validez de contenido por expertos del instrumento calidad de servicio	14
Tabla 5: Validez de contenido por expertos del instrumento satisfacción estudiantil	14
Tabla 6: Contrastación de la hipótesis general	17
Tabla 7: Contrastación de la hipótesis específica 1	18
Tabla 8: Contrastación de la hipótesis específica 2	19
Tabla 9: Contrastación de la hipótesis específica 3	19
Tabla 10: Contrastación de la hipótesis específica 4	20

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño descriptivo correlacional	10
Figura 2: Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio	16
Figura 3: Resultados descriptivos de la variable satisfacción estudiantil	17

Resumen

La presente investigación es un trabajo de tipo correlacional teniendo como fin determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019.

La metodología utilizada es de tipo básica, de enfoque cuantitativo, el método es el hipotético deductivo y de diseño descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de 137 estudiantes de la especialidad de industrias Alimentarias y Nutrición, extraídos de una población de 212. Se aplicaron 2 cuestionarios con una confiabilidad estadística, para la variable “Calidad de Servicio” con 0.887 y para la variable “Satisfacción Estudiantil” con 0.921.

El coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” es igual a ,803 puntos por lo que se determina que existe correlación entre la v_1 y v_2 . Así mismo se encontró relación entre cada una de las dimensiones de la satisfacción estudiantil y la variable calidad de servicio. Los resultados obtenidos aceptan la hipótesis general y las específicas propuestas.

Palabras claves: *Calidad de servicio, satisfacción estudiantil, educación superior.*

Abstract

The present investigation is a correlational work with the purpose of determining the relationship between quality of service and student satisfaction in students of a higher education specialty, year 2019.

The methodology used is of the basic type, quantitative approach, the method is the hypothetical deductive and correlational descriptive design. We worked with a sample of 137 students of the specialty of Food and Nutrition industries, extracted from a population of 212. Two questionnaires with statistical reliability were applied, for the variable "Quality of Service" with 0.887 and for the variable "Student Satisfaction" With 0.921.

The correlation coefficient of "Rho de Spearman" is equal to 803 points, so it is determined that there is a correlation between v_1 and v_2 . Likewise, a relationship was found between each of the dimensions of student satisfaction and the variable quality of service. The results obtained accept the general hypothesis and the specific proposals.

Keywords: Quality of service, student satisfaction, higher education.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Mitchell Alarcón Díaz**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Ate, revisor de la tesis titulada **Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019** del (de la) estudiante **Eushin Molinsky Rodriguez Vidal**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **17 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de marzo de 2020




Mitchell Alarcón Díaz

DNI: 09728050