



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN
EDUCATIVA Y ACREDITACIÓN**

Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del primer grado de
secundaria de la Institución Educativa Argentina, distrito de Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Segunda Especialidad en Gestión Educativa y Acreditación

AUTOR:

Cornejo de la Rosa, Angel Froilan (ORCID: 0000-0003-3704-3197)

ASESOR:

Dr. Fernando Eli Ledesma Pérez (ORCID: 0000-0003-4572-1381)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad y Servicio

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por darme las fuerzas de culminar mis estudios. A mi familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida.

Agradecimiento

Gracias a mi asesor por su apoyo incondicional, gracias a mis padres por su respaldo moral, económico y por el amor que siempre me han brindado.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Índice | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 20 |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación | 20 |
| 2.2. Operacionalización de las variables | 20 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 21 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 21 |
| 2.5 Procedimiento | 23 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 2.7. Aspectos éticos | 24 |
| III. Resultados | 25 |
| V. Discusión | 36 |
| IV. Conclusiones | 39 |
| VI. Recomendaciones | 40 |
| Referencias:..... | 41 |
| Anexos:..... | 43 |
| Anexo 1-A: Cuestionario sobre la calidad del servicio..... | 44 |
| Anexo 1-B: Cuestionario sobre la satisfacción del estudiante..... | 46 |
| Anexo 2: Consentimiento informado..... | 47 |
| Anexo 3: Autorización..... | 48 |
| Anexo 4-A: Validez de instrumentos de investigación por juicio de expertos..... | 49 |
| Matriz de operacionalización de variables..... | 59 |
| Matriz de consistencia..... | 61 |

Resumen

La presente investigación de tesis tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del primer grado de secundaria de la Institución Educativa “Argentina”, distrito de Lima, 2020. Las teorías de calidad del servicio dan fundamento a esta variable a través de sus dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. Las teorías de satisfacción dan las bases a esta variable dependiente mediante sus dimensiones académico, administrativo, soporte emocional y promoción del emprendimiento. El tipo de investigación es básica, el método es no experimental de corte transversal y diseño descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformado por 300 alumnas del primer grado de secundaria y un muestreo no probabilístico por conveniencia de 50 alumnas como muestra de estudio y empleando como instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación entre la variable calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. Existe una correlación positiva alta de 96.5% entre las variables calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la institución educativa “Argentina” en el distrito de Lima, 2020.

Palabras Clave. Calidad del servicio, satisfacción del estudiante, oferta de servicios educativos

Abstract

The present thesis research has as general objective: To determine the relationship that exists between service quality and the satisfaction of first grade students of the Educational Institution "Argentina", district of Lima, 2020. Service quality theories provide the basis for this variable through its dimensions of reliability, security, tangible elements, empathy and responsiveness. Satisfaction theories provide the basis for this dependent variable through its academic, administrative, emotional support and entrepreneurship promotion dimensions. The type of research is basic, the method is non-experimental, cross-sectional and descriptive, correlational design. The study population consisted of 300 first-grade secondary school students and a non-probabilistic convenience sample of 50 female students as a study sample and using the questionnaire as an instrument. The results of the research show that there is a relationship between the variable quality of the service and the satisfaction of the students. There is a high positive correlation of 96.5% between the variables quality of the educational service and the satisfaction of the students in the educational institution "Argentina" In the district of Lima, 2020.

Keywords. Quality of service, student satisfaction, offer of educational services