



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Satisfacción de los padres de familia y la calidad del
servicio educativo en la Institución Educativa San José
Marello 1220 – La Molina, 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA**

AUTORES:

Br. MENDIETA LIRA, Karina Angélica

Br. SCHMIDT URDANIVIA, Jochen

ASESOR:

Dr. Héctor Santa María Relaiza

SECCIÓN:

EDUCACIÓN E IDIOMAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA

PERU - 2014

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a las dos personas más importantes en mi vida, mis padres, quienes siempre han estado a mi lado para apoyarme y creyeron en mí, en mi trabajo profesional, su incentivo me ha ayudado en muchas ocasiones importantes en mi vida personal y profesional, son ellos el motivo y motor para seguir adelante.

Karina Mendieta Lira

Quiero dedicar este trabajo a mi madre por ser la persona que desde niño me inculcó a ser esforzado y alcanzar los objetivos en la vida, a mi esposa quien me ama y me apoya en todas las cosas y finalmente a mis hijitas Alejandra y Anthuanet quienes me muestran su amor y alientan a seguir, a todos ellos por hacer de mí alguien mejor con sus buenas intenciones y amor incondicional.

Jochen Schmidt Urdanivia

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al Dr. Santa María por su apoyo constante en nuestra investigación, a mi compañero incondicional Jochen Schmidt por su paciencia y perseverancia para concluir nuestro trabajo.

Karina Mendieta Lira

A todos nuestros buenos maestros de postgrado por sus enseñanzas, a mis hermanos Johannes y Johana Sonia Schmidt Urdanivia por sus aportes durante el desarrollo de la tesis y a mi compañera Karina Angélica Mendieta Lira por su compromiso y dedicación en el desarrollo de la investigación.

Jochen Schmidt Urdanivia

Declaración Jurada

Yo, Karina Angélica MENDIETA LIRA, estudiante del Programa Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 42369174 con la tesis titulada “Satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa San José Marelo 1220 – La Molina, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Jochen SCHMIDT URDANIVIA).
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Firma.....

Nombres y apellidos: Karina Angélica MENDIETA LIRA

DNI: 42369174

Declaración Jurada

Yo, Jochen SCHMIDT URDANIVIA, estudiante del Programa Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10298856 con la tesis titulada “Satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa San José Marelo 1220 – La Molina, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Karina MENDIETA LIRA).
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Firma.....

Nombres y apellidos: Jochen SCHMIDT URDANIVIA

DNI: 10298856

Presentación

Señores miembros de Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Educación, con mención en Docencia y Gestión Educativa, presentamos el trabajo de investigación titulado: Satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo en la institución educativa San José Marelo 1220 - La Molina, 2014.

En este trabajo se describe los resultados obtenidos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en cuanto a la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa San José Marelo 1220- La Molina, 2014, con una población de 400 padres de familia y una muestra de 196 padres, con un instrumento de medición del nivel de satisfacción validado por un experto en investigación educativa.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así también se fundamenta el marco teórico, en la segunda sección se presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, en seguida en la cuarta sección presenta la discusión del tema, en la quinta se expone las conclusiones, en la sexta sección se dan las recomendaciones y finalmente en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del Jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Autores

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración Jurada	iv
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	2
Justificación	36
Problema	38
Hipótesis	39
Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	45
2.4. Tipos de Investigación	45
2.5. Diseño de Investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.9. Métodos de análisis de datos	50
III. RESULTADOS	52
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	74

VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS.	82

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable (X) Nivel de satisfacción	43
Tabla 2 Operacionalización de la variable (Y) Calidad de servicio.	44
Tabla 3 Muestra de padres de familia	48
Tabla 4 Validez del instrumento	49
Tabla 5 Confiabilidad de la variable X	50
Tabla 6 Confiabilidad de la variable Y	50
Tabla 7 Calidad educativa y nivel de satisfacción	53
Tabla 8 Elementos tangibles y nivel de satisfacción	54
Tabla 9 Fiabilidad y nivel de satisfacción	56
Tabla 10 Capacidad de respuesta y nivel de satisfacción	57
Tabla 11 Seguridad y nivel de satisfacción	59
Tabla 12 Empatía y nivel de satisfacción	60
Tabla 13 Prueba de normalidad	62
Tabla 14 Coeficiente de correlación entre nivel de satisfacción y calidad educativa	63
Tabla 15 Coeficiente de correlación elementos tangibles y el nivel de satisfacción	64
Tabla 16 Coeficiente de correlación fiabilidad y el nivel de satisfacción	65
Tabla 17 Coeficiente de correlación capacidad de respuesta y nivel de satisfacción	67
Tabla 18 Coeficiente de correlación seguridad y nivel de satisfacción	68
Tabla 19 Coeficiente de correlación empatía y nivel de satisfacción	69

Lista de figuras

Figura 1. Conceptualización de satisfacción.	9
Figura 2. Diferencia entre satisfacción e insatisfacción.	10
Figura 3. Aspectos para evaluar el nivel de satisfacción.	14
Figura 4. Niveles de servicio deseado, adecuado y percibido.	19
Figura 5. Clasificación de los servicios.	20
Figura 6. Evolución de la calidad.	24
Figura 7. Modelo integrado de Calidad de servicio.	27

RESUMEN

La investigación titulada Satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa San José Marelo 1220 – La Molina, 2014, se desarrolló con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa San José Marelo 1220 – La Molina, 2014. Este estudio es realizado en el contexto de la acreditación, hoy en día las instituciones educativas no están ajenas a este proceso, y para ello necesitan brindar un servicio de calidad.

Es un estudio correlacional de diseño no experimental transversal, se trabajó con una población de 400 padres de familia y una muestra de 196 padres de familia, se aplicó un instrumento: cuestionario sobre el grado de satisfacción de los padres de familia y a la calidad del servicio educativo.

Las conclusiones del estudio indican que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo ($r= 0,983$, $p=,000$). Es decir, que a mayor nivel de calidad del servicio educativo habrá mayor grado de satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa San José Marelo 1220-La Molina, 2014. De esta manera la hipótesis principal de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: *Satisfacción de padres de familia – Calidad del servicio educativo*

ABSTRACT

The research entitled satisfaction of parents and the quality of the education service in ins San José Marelo 1220 High school - La Molina, 2014, was developed with the objective of determining the degree of satisfaction of parents in San José Marelo 1220 high school- La Molina, 2014. This study is conducted in the context of accreditation, educational institutions today are not alien to this process, and they need to provide a quality service.

This is a correlational, transverse study and non-experimental design, it was worked with a population of 400 parents and a sample of 196 parents, the instrument applied was a questionnaire on the level of satisfaction of the parents and the quality of the education service.

The findings of the study indicate that there is a positive and significant relationship between parental satisfaction and the quality of the education service ($r = 0,983$, $p = ,000$). It means that higher level of educational service quality expected, higher level of satisfaction of parents in the educational institution, San José Marelo 1220 - La Molina, 2014. In this way the main research hypothesis is accepted, and the null hypothesis is rejected.

Key words: *Parental satisfaction – Quality of the education service*