



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CIENCIAS EMPRESARIALES**

TESIS

**"CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA I.E.P.
MARTIR DE LA MEDICINA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO UGEL 05, 2013"**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Cristina Pamella Murillo Sánchez

ASESOR:

Mg. Miguel Rentería Angeles

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Empresarial

LIMA - PERÚ

2013

JURADOS



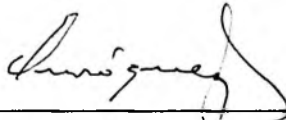
MG. CÉSAR CIFUENTES LA ROSA

Presidente



CPCC. GENARO E. SANDOVAL NIZAMA

Secretario



MG. ORLANDO MARQUEZ CARO

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y estar siempre en cada paso que doy, por ser la luz que me guía.

A mi Esposo Sohan, por estar siempre a mi lado, por ser mi apoyo y fortaleza, para seguir adelante.

A mis hijos Diego y Adrian, por ser los motores de mi vida.

A mi madre Salome por darme la vida y siempre estar a mi lado.

AGRADECIMIENTOS

A esta casa de estudios por brindarnos todos los conocimientos que nos ayudo a nuestro desarrollo profesional.

A los docentes por brindarnos sus conocimientos y en especial a la profesora Teresa Moncada, al la profesora Noemí Julca y al profesor Raúl Delgado.

A mis compañeros por los gratos momentos que compartimos.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo Cristina Pamella Murillo Sánchez, con DNI N° 41020120, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamentos de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que 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 Cesar Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 12 de Noviembre del 2013

Cristina Pamella Murillo Sánchez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA IEP. MÁRTIR DE LA MEDICINA” DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO UGEL 05, 2013”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Mártir de la Medicina del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL 05. 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

	Página
CARÁTULA	
PAGINAS PRELIMINARES	
PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPITULO I	13
MARCO TEÓRICO	13
1.1 Antecedentes de la investigación	13
1.2 Marco teórico.....	17
1.3 Marco conceptual.....	48
1.4 El Problema de Investigación.....	50
1.4.1 Determinación del problema	50
1.4.2 Formulación del problema de investigación	51
1.4.2.1. Problema general.....	51
1.4.2.2.. Problemas específicos	52
1.5 Objetivos de la investigación:.....	52
1.5.1 Objetivo general.....	52
1.5.2. Objetivos específicos.	53
1.5 Justificación de la investigación	53
1.6.1Justificación teórica.....	54
1.6.2Justificación practica	54
1.6.3Justificación metodológica	54
CAPITULO II.....	
MARCO METODOLÓGICO.....	
2.1 Hipótesis.....	
2.1.1 Hipótesis General.....	

2.1.2 Hipótesis Específica.....	55
2.2 Variables.....	56
2.2.1 Definición conceptual de la variable	57
2.2.2 Definición Operacional de las variables	57
2.3 Metodología.....	60
2.4 Tipos de estudio.....	60
2.5 Diseño.....	60
2.6 Población, muestra y muestreo	61
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.8 Métodos de análisis de datos	63
2.9 Aspectos Éticos	63
 CAPITULO III	 64
RESULTADOS	64
3.1 Prueba Alfa de Cronbach.....	64
3.2 Tablas y frecuencias	66
3.3 Cuadro de expertos	71
 CAPITULO IV	 86
DISCUSIÓN	86
 CAPITULO V	 88
CONCLUSIONES	88
 CAPITULO VI	 91
RECOMENDACIONES	91
 CAPITULO VII	 91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
 Anexos	 93

RESUMEN

La presente investigación titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA I.E.P "MARTIR DE LA MEDICINA" SAN JUAN DE LURIGANCHO UGEL 05 2013", me permite determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la satisfacción de los Padres de Familia.

Se estableció como Objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padre de la I.E.P "MARTIR DE LA MEDICINA" San Juan de Lurigancho UGEL 05 2013", para ello se planteo una hipótesis existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P "MARTIR DE LA MEDICINA" San Juan de Lurigancho UGEL 05 2013".

La metodología que se utilizó es del método científico, el tipo de estudio es descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental, transversal.

La población está conformada por 250 padres de familia. El muestreo es probabilístico y aleatorio simple y la muestra será de 151 padres de familia. La técnica que se aplicarán en la presente investigación es la Encuesta, el instrumento que se aplicará en la presente investigación será el Cuestionario tipo Likert.

Para dar validez a los instrumentos se utilizo el Alfa de Cronbach, así se evaluó la confiabilidad de la investigación; también se utilizo la validación de contenido mediante el juicio de expertos.

El métodos de análisis de datos que se utilizó fue el software estadístico SPSS en su versión 19 y para la prueba de hipótesis se utilizo la prueba chi cuadrado, por medio de la cual se realizo la contrastación de la hipótesis.

Los resultados de la investigación nos muestran que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de la IEP. "Mártir de la Medicina del distrito de San Juan de Lurigancho, Ugel 05, 2013".

Palabras claves: calidad, calidad de servicio, calidad educativa, satisfacción, cliente, satisfacción de los clientes.

ABSTRACT

This research entitled "quality of service and the satisfaction of the parents of the IEP "MARTYR of medicine" San Juan de Lurigancho UGEL 05 2013"., allows me to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the parents.

He was established as a general objective to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the father of the "MARTYR of medicine" San Juan de Lurigancho UGEL IEP 05 2013 ", this will raise one hypothesis there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the parents of the IEP "MARTYR of medicine" San Juan de Lurigancho UGEL 05 2013".

The methodology used is hypothetical deductive, the type of study is descriptive correlational and the design of the research is not experimental, cross. The population is formed by 250 parents. The sampling is probabilistic and random simple and sample will be 151 parent. Technique will be applied in the present study is to survey, the instrument to be applied in this research will be the questionnaire Likert-type.

To give validity to the instruments used the Cronbach's alpha, so we evaluated the reliability of research; also used the validation of content using expert opinion. The methods of data analysis that was used was the statistical software SPSS version 19 and for testing of hypothesis test used chi square, through which the verification of the hypothesis was held.

The results of the investigation show that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of the parents of the IEP. "Martyr of the medicine in the District of San Juan de Lurigancho, Ugel 05, 2013".

Key words: quality, quality of service, quality of education, satisfaction, customer, customer satisfaction.