

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA Y CALIDAD DEL
SERVICIO ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
DEL NIVEL SECUNDARIA DE LA ZONA SUR GRANDE DE LA
PROVINCIA DE YAUYOS, AÑO 2013**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

CON MENCIÓN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORES:

Br. BERNARDINO EVARISTO FLORES JAVIER

Br. RUFINO ALBERTO CÁCERES LÁZARO

ASESOR:

Mgtr. ALEJANDRO MENACHO RIVERA

CAÑETE – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A nuestros padres, por ser el paradigma de nuestra superación y su apoyo incondicional. A nuestras esposas e hijos por su apoyo emocional y estímulo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos siempre un motivo para seguir adelante, a nuestra “Universidad César Vallejo” por darnos la oportunidad de continuar superándonos en la carrera educativa.

A los docentes de la maestría en Administración Educativa 2011-2013 de la Universidad César Vallejo, por su buena disposición y apoyo constante a los maestrantes.

A los directores, docentes y padres de familia de las Instituciones Educativas “Ricardo Palma” del Distrito de Madeán, “san Juan Bautista” del Distrito de Huangascar y “Santiago de Viñac” del Distrito de Viñac, por su apoyo en este trabajo de investigación

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento con los dispositivos legales vigentes que establece el proceso de graduación en la Universidad César Vallejo, para optar el Grado de Magíster en Educación con mención en Administración de la Educación, presentamos el trabajo de investigación descriptivo correlacional a vuestra consideración la tesis denominada “La satisfacción de los padres de familia y calidad de servicio escolar en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la zona sur grande de la provincia de Yauyos año 2013”.

La investigación tiene la finalidad de establecer la relación de los resultados del estudio sobre satisfacción de los padres de familia y la calidad de servicio escolar que se brinda en las instituciones educativas del nivel de educación secundario de la zona sur grande de la provincia de Yauyos.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos: En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema: Incluye formulación del problema, la justificación, las limitaciones, los antecedentes y los objetivos. En el Capítulo II contiene el Marco teórico sobre el tema a investigar: La satisfacción de los padres de familia y la calidad de servicio escolar. En el Capítulo III: se desarrollan el trabajo de campos y el proceso de la contrastación de hipótesis; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. Finalmente el Capítulo IV: corresponde a la interpretación del resultado; que comprende la descripción y discusión del trabajo de estudio.

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

Los Autores

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice.	v
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
introducción	xii
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.	18
1.2.2. Problema específico.	18
1.3. Justificación	18
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación metodológica	19
1.3.3. Justificación práctica	19
1.3.4 Justificación legal	20
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	22
1.5.1 A Nivel Internacional	22
1.5.2 Antecedentes Nacionales	23
1.5.3. A Nivel local	25
1.6. Objetivos	26
1.6.1. General	26
1.6.2. Objetivos específicos	26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Satisfacción de los padres de familia	28
2.1.1. Satisfacción	28
2.1.2. La Familia	29
2.1.3. Dimensiones de la Satisfacción de los padres de familia	31
2.1.3.1. Dimensión1. Misión Compartida	31
2.1.3.2. Dimensión 2. Cooperación y trabajo en conjunto	32
2.1.3.3. Dimensión 3. Aceptación constructiva de los Padres de Familia ..	33
2.1.3.4. Dimensión 4. Relación Escuela y Padres de Familia	33
2.1.3.5. Dimensión 5. Percepción de los agentes internos	34
2.2. Calidad de servicio escolar	35
2.2.1. Calidad	35
2.2.2 Origen y evolución	36
2.2.3. Calidad de servicio	39
2.2.4. Calidad de servicio escolar	39
2.2.5. Dimensiones de calidad de servicio escolar	40
2.2.5.1. Dimensión 1. Resultados	40
2.2.5.2. Dimensión 2. Los Agentes	43
2.3. Definición de términos básicos	46

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	51
3.1.1. Hipótesis general	51
3.1.2. Hipótesis específicas:	51
3.2. Variables	51
3.2.1. Definición Conceptual	51
3.2.2. Definición Operacional	52
3.3. Metodología	54
3.3.1. Tipo de Investigación	54
3.3.2. Diseño de Estudio	55
3.4. Población y muestra	56
3.5. Método de Investigación	56

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6.1. Técnica de recolección de datos	56
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	57
3.6.3. Confiabilidad	58
3.6.4. Validez del instrumento	61
3.7. Métodos de Análisis de datos	61

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados	64
4.2. Discusión de los resultados	70

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS 72

SUGERENCIAS 74

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 75

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz De Consistencia

Anexo N° 2 Instrumento De Recoleccion De Datos De La Variable: Satisfacion De Los Padres De Familia

Anexo N° 3 Instrumrnto De Recoleccion De Datos De La Variable: Calidad Del Servicio Escolar

Anexo N° 4 Certificado De Validacion De Expertos

Anexo N° 5 Cuadro De Consolidación De Datos. Variable I: Satisfacción De Los Padres De Familia

Anexo N° 6 Cuadro De Consolidación De Datos. Variable II: Calidad De Servicio Escolar

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción de los padres de familia.	53
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable: calidad de servicio escolar.	54
Tabla 3 Distribución de la población	56
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento satisfacción de los padres de familia y calidad de servicio escolar	59
Tabla 5 Bondad de ajuste para la determinación del tipo de distribución de los datos	62
Tabla 6 Satisfacción del padre de familia y la Calidad de Servicio Escolar en las I.E del nivel secundario de la zona sur grande de la provincia de Yauyos	65
Tabla 7 Satisfacción del padre de familia y los Resultados de la Calidad de Servicio Escolar en las I.E del nivel secundario de la zona sur grande de la provincia de Yauyos	68
Tabla 8 Satisfacción del padre de familia y los agentes de la calidad de Servicio Escolar en las I.E del nivel secundario de la zona sur grande de la provincia de Yauyos	70

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama del diseño correlacional	55
Figura 2. Niveles de satisfacción del padre de familia y la calidad de servicio escolar en las I.E del nivel secundario de la zona sur grande de la provincia de Yauyos	64
Figura 3. Satisfacción del padre de familia y los resultados de la calidad del servicio escolar	66
Figura 4. Satisfacción del padre de familia y los agentes de la calidad del servicio escolar	69

RESUMEN

La presente investigación desarrolladas en las Instituciones Educativas de la zona sur grande de la provincia de Yauyos de la Región Lima Provincias, por los docentes del nivel de educación secundaria, Bernardino Flores Javier y Rufino Cáceres Lázaro, donde se formula como problema general: ¿Cómo se relaciona la satisfacción de los padres de familia y la calidad de servicio escolar en las instituciones educativas del nivel secundaria de la zona sur grande de la provincia de Yauyos, año 2013? y cuyo objetivo general fue: determinar cómo se relaciona la satisfacción de los padres de familia y la calidad de servicio escolar en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria, año 2013.

El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional, de diseño no experimental de corte transversal – correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 padres de familia, de las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la zona sur grande de la provincia de Yauyos. Se aplicó la técnica de encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para ambas variables. Este estudio utilizó el método hipotético deductivo, en la cual se aplicó instrumentos tipo escala con cinco valores, para recolectar los datos de la muestra de estudio.

En la investigación, se ha encontrado una moderada correlación de $r = 0.541$ entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad de servicio escolar en las instituciones educativas, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $p = 0,001$. Las conclusiones obtenidas indican que existen similitud entre ambas variables.

Palabras Claves: satisfacción, calidad, servicio y gestión.

ABSTRACT

This research developed in the educational institutions of the Big Sur area of the province of Yauyos Lima Region Provinces, by teachers of secondary education , Bernardino Flores Javier and Rufino Caceres Lazarus, which is formulated as a general problem : how relates the satisfaction of parents and school service quality in secondary level educational institutions in the southern province big Yauyos 2013? and whose overall objective was : to determine how it relates to the satisfaction of parents and school service quality in educational institutions of secondary education by 2013 .

The research was descriptive - correlational, non-experimental design cross section - correlational . The sample consisted of 80 parents, educational institutions of secondary education in the Big Sur area Yauyos province . Technique was applied questionnaire survey with Likert type scale for both variables . This study use the hypothetical deductive method , which was applied instruments with five values scale type to collect data from the study sample .

In the research , found a moderate correlation of $r = 0.541$ between satisfying parents and school service quality in educational institutions , with a significance level of $\alpha = 0.05$ and $p = 0.001$. The conclusions indicate that there are similarities between the two variables ..

Keywords : satisfaction , quality, service and management.

INTRODUCCIÓN

En una sociedad globalizada, competitiva, que demanda mayor calidad, las instituciones educativas deben estar preparadas para afrontar estos retos, ejerciendo sus directivos, docentes y demás miembros de la organización un liderazgo proactivo que coadyuve a la satisfacción de los padres de familia de la calidad del servicio escolar que se brinda en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la zona sur grande de la provincia de Yauyos.

La satisfacción familiar y la satisfacción educativa con el servicio depende de numerosos factores, como el ambiente físico donde se efectúa el servicio educativo y la calidad del prestación; se basa en las escuelas eficaces que centran sus políticas en el aprendizaje para el logro de la calidad; así, uno de los factores más influyentes lo constituye el Directivo, quien debe poseer una cualidad inherente a su cargo que es el de tener un buen liderazgo, para dirigir eficazmente a la institución educativa y que estos servicios sean de real complacencia para los padres de familia quienes confían en la escuela donde envían a sus progenitores. Por ello, se consigue testificar que existe correspondencia entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio escolar.

La presente investigación se realiza en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de los distritos de Madeán, Huangáscar, Viñac de la zona sur grande de la provincia de Yauyos 2013, de la Región Lima Provincias, en la cual se ha visualizando una escasa comunicación entre padres de familia con sus hijos; asimismo, estudiantes provenientes de hogares desintegrados, poca importancia de los padres de familia para la mejora de la infraestructura de los locales escolares, padres que no participan en la reuniones organizadas, no se preocupan por la educación de sus hijos, etc. Todas estas problemáticas ha conllevado y motivado a ejecutar el estudio con objetivos claramente establecidos.

La presente investigación es significativo debido a que aborda el tema de la satisfacción de los padres de familia y en la calidad del servicio escolar que se

presta en las instituciones educativas, esto depende del liderazgo de los directivos ejerciendo influencia en el trabajo docente; el cual, al efectuarse con eficacia y eficiencia, incide favorablemente en el logro de los aprendizajes y en el desarrollo de competencias en los estudiantes, elevándose la calidad de la educación. Para el estudio se ha estructurado en los siguientes capítulos

En el primer capítulo: Problema de la investigación, se exponen el planteamiento del problema, la formulación del problema; luego se realiza la justificación-donde se incluyen las razones que hacen relevante la investigación-, las limitaciones ,los antecedentes y los objetivos generales y específicos del mismo.

En el segundo capítulo: Referido al marco teórico que fundamenta la investigación: se describe el contexto del estudio; se abordan conocimientos de satisfacción de padres de familia, antecedentes históricos, satisfacción, la familia que influyen en el aprendizaje de los estudiantes y calidad de servicio escolar abordándose el concepto de: calidad, servicio, calidad educativa.

En el tercer capítulo: Se describe el marco metodológico. Éste comprende la proposición de las hipótesis a ser demostradas; la descripción y definición de las variables; la metodología empleada, precisando el tipo de estudio y de diseño; la determinación de la población y muestra; el método de investigación; así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Se describe, así mismo, lo concerniente a la tabulación de los datos recolectados y las técnicas utilizadas para el análisis de los mismos.

En el cuarto capítulo: Los resultados, en la primera parte se lleva a cabo el análisis descriptivo, el mismo que permitió establecer la frecuencia y el nivel de satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio escolar, luego se presenta la prueba de hipótesis; en la segunda parte se realiza la discusión de los resultados y finalmente las conclusiones que indican la existencia correlación directa y significativamente entre las variables y se proponen las sugerencias para superar las deficiencias observadas.