

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Calidad de servicio educativo y su relación con la satisfacción de los  
padres de familia en las Instituciones Educativas de la ciudad del**

**Cusco 2015**

**Para optar el grado académico de maestro en:**

**Gerencia e Innovación Educativa**

**Autora:**

**Lic. Vilma GARCÍA FERNÁNDEZ**

**Asesora:**

**Dra. Honoria BASILIO RIVERA**

**Cerro de Pasco – Perú - 2015**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Calidad de servicio educativo y su relación con la satisfacción de los  
padres de familia en las Instituciones Educativas de la ciudad del  
Cusco 2015**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Julio César CARHUARICRA MEZ**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. Edith Rocío LUIS VASQUEZ**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Miguel Angel CCALLOHUANCA**  
**QUITO**

## **DEDICATORIA**

A los buenos maestros responsables que contribuyen a diario al mejoramiento de la calidad educativa en la región Cusco y a los estudiantes que en su mente bulle el deseo de superación.

## **RECONOCIMIENTO**

Aprovecho este espacio para expresar mi gratitud a:

- Los directores y docentes de las instituciones educativas de la ciudad de Cusco por habernos brindado todas las facilidades para efectivizar nuestra investigación.
- Mis compañeros de la sección de maestría sede Cusco, por haber compartido sus conocimientos y experiencias en investigación educativa.
- Los distinguidos maestros de la Escuela de Posgrado de la referida Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por su brillante desempeño profesional para favorecer de manera efectiva nuestra formación.

## RESUMEN

La formación de las nuevas generaciones debe girar en torno a beneficios de ideales sociales que contribuyan a la elevación del profesionalismo, comprendiendo la necesidad de profundizar en los métodos y acciones que favorezcan la formación de una cultura de calidad de servicio e intrínsecamente, en la formación de valores ciudadanos, aplicados en la escuela y en la vida.

El objetivo principal que se formuló en esta investigación fue determinar la relación que hay entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015. Este objetivo responde a la necesidad de crear las bases teóricas necesarias para iniciar investigaciones de tipo experimental orientados a mejorar la calidad de servicios educativos de una institución educativa.

El método general que orientó el desarrollo de esta investigación fue el descriptivo, el cual implicó primero medir la variable calidad de servicios educativos a través de un cuestionario, luego medir la variable satisfacción de los padres de familia a través de una escala. Finalmente correlacionar las variables a través de métodos estadísticos para determinar el nivel de relación entre ellas.

Luego de haber evaluado las hipótesis general y específicos a través del test de Pearson con un nivel de significancia del 0,05, se demostró que existe correlación significativa entre calidad de servicios educativos y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad de Cusco en el año 2015.

**Palabras clave:** Calidad de servicios educativos, satisfacción de los padres de familia

## **ABSTRACT**

The formation of the new generations must revolve around benefits of social ideals that they contribute to the elevation of professionalism, understanding the need to delve deeply into the methods and actions that they favor the formation of a culture of quality of service and intrinsically, in the formation of civic moral values, applied at the school and in my whole life.

The principal objective that was formulated in this investigation was to determine the relation that is between quality of educational service and satisfaction of the family men at the educational institutions of the city of the Cusco 2015. This objective responds to the need to create the theoretic necessary bases to initiate investigations of experimental type guided to upgrade an educational institution's educational services.

The general method that guided the development of this investigation was the descriptive, which implicated first measuring the variable quality of educational services through a questionnaire, next measuring the variable satisfaction of the family men through a scale. Finally correlating the variables through statistical methods to determine the level of relation between them.

Right after having evaluated the general and specific hypotheses through Pearson's test with significancia's level of the 0.05, it was demonstrated than exists significant correlation between quality of educational services and satisfaction of the family men at the educational institutions of Cusco's city in the year 2015.

**Keywords:** Quality of educational services, the family men' satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Ya sea que llamemos cliente al alumno o a la sociedad/empresas, lo que finalmente nos interesa saber para incrementar la calidad en el servicio educativo es ¿qué valora la sociedad de quienes egresan del sistema educativo? Resulta evidente hacernos esta pregunta si consideramos a la sociedad como cliente, pero también si el alumno es el cliente, el resultado que él busca a través de la educación (personalmente o a través de su familia, dependiendo de su madurez) es alcanzar una formación que le permita su inserción en la sociedad, ya sea empleándose en alguna empresa, en una institución pública o sin fines de lucro, emprendiendo su propio negocio, o cumpliendo un rol social determinado (como por ejemplo ser padre/madre, artista, religioso, etc.).

El servicio educativo, a diferencia de otros rubros de servicios, tiene algunas particularidades que deben ser adecuadamente interpretadas y consideradas por quienes lo brindan, a fin de que se logren los resultados más convenientes al implementar calidad en este ámbito.

Como primer y fundamental concepto, ya que logras la excelencia cuando has satisfecho y superado las expectativas de tu cliente, debes comprender quién es tu cliente. Hay diferentes opiniones acerca de quién debe ser considerado el cliente de la educación, si el alumno o bien las empresas que lo emplearán o la sociedad que recibirá su impacto emprendedor.

Teniendo en cuenta el valioso significado de la gestión educativa y por ende sus efectos en la calidad de los servicios educativos, es que hemos realizado esta tesis titulada “Gestión institucional y calidad de los servicios educativos en la I.E. “Campaña de la Breña” - Chacapalpa”, cuyo propósito fundamental es analizar cada una de las variables, para determinar la relación entre ambas, es decir, cómo se desarrolla la Gestión Educativa y cuál es su relación con la Calidad de los servicios educativos que brinda.

Siguiendo los lineamientos metodológicos pertinentes, y teniendo en cuenta el esquema de tesis proporcionado por la Escuela de Postgrado, la tesis se divide en cuatro capítulos. Además de sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

El Capítulo I está destinado al problema de investigación, el mismo que comprende puntos esenciales para la investigación tales como formulación del problema, general y específicos, el objetivo de investigación igualmente general y específicos, la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II sobre el Marco Teórico, consideramos tres elementos básicos: Los Antecedentes del estudio, en los que consignamos las conclusiones esenciales a las que han llegado otros investigadores respecto a temas relacionados con la investigación que realizamos; las bases teóricas, como sistema de temas ejes estrictamente relacionados con las variables de estudio. Considera los siguientes tópicos: Gestión Educativa Institucional, dentro del cual se analiza el concepto, los fundamentos, los niveles y lineamientos de política educativa en la última década de nuestra historia; también tratamos sobre Gestión de la Educación, en el que analizamos minuciosamente el significado y la evolución así como las posiciones que existen en relación a la gestión educativa. Se trata sobre La gestión educativa en el sistema educativo peruano, las Instancias de gestión educativa descentralizada, la calidad de los servicios educativos, las Dimensiones de la calidad según la UNESCO, el Concepto de calidad educativa en el Perú así como se tienen la Definición de términos básicos. Luego vienen las Hipótesis y sus variables.

El Capítulo III trata y analiza toda la Metodología y Técnicas de investigación; se especifica el tipo de investigación, métodos, diseño, población, técnicas de procesamiento y análisis de datos, el tratamiento estadístico.

Finalmente, en el Capítulo IV se presenta los Resultados y Discusión en el que van los cuadros y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación, se describe el proceso de la prueba de hipótesis y la discusión de los resultados.

Las conclusiones que como resultado de todo el trabajo de investigación desplegado demuestran la prueba de hipótesis que en este caso resulta aceptada en una relación de carácter positivo. Igualmente se formulan las recomendaciones respectivas para superar la situación problemática determinada como resultado del trabajo de investigación.

La autora.

## **INDICE**

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Indice	
Introducción	

### **Capítulo I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Identificación y planteamiento del problema	15
1.2. Delimitación de la investigación	19
1.3. Formulación del problema	20
1.4. Formulación de objetivos	21
1.5. Justificación de la investigación	21
1.6. Limitaciones de la investigación	23

### **Capítulo II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio	25
2.2. Bases teóricas científicas	31
2.3. Definición de términos básicos	72
2.4. Formulación de hipótesis	73
2.5. Identificación de variables	74
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	74

### **Capítulo III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación	75
3.2. Metodos de investigacion	76
3.3. Diseño de investigacion	76
3.4. Población y muestra	77
3.5. Tecnicas e instrumentosde recolección de datos	77
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	78
3.7. Tratamiento estadístico	79
3.8. Selección y validación de instrumentos de investigación	79

## **SEGUNDA PARTE: TRABAJO DE CAMPO O PRÁCTICO**

### **Capítulo IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo	81
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	82

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

ANEXOS

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Romero (2009) manifiesta que la calidad en la educación es un tema escurridizo, difícil de definir y que ha tenido múltiples interpretaciones a lo largo de los años, pasando desde las más científicas hasta la demagogia pura. Las naciones más avanzadas comienzan a incluir, en forma creciente y acelerada, los conceptos de Aprendizaje Organizacional y Administración del Conocimiento en su evaluación de la calidad de la educación que imparten a las futuras generaciones en aras a prepararlos para una nueva sociedad cuya economía comienza a basarse en el conocimiento como generador de recursos económicos.

Durante el desarrollo de la revisión bibliográfica se descubre la forma en que estos conceptos - actualmente considerados por la mayoría como meramente académicos- se van aplicando en las instituciones educativas alrededor del mundo. Al mismo tiempo, se comienzan a proponer modelos para estudiar las relaciones entre la Calidad Total, el Aprendizaje Organizacional y la Administración del Conocimiento.

Con el cambio de milenio, ha habido drásticos impactos derivados de la globalización económica, avances en las tecnologías de información, competencia de los mercados internacionales y un rápido incremento en las demandas políticas y sociales en casi todos los países, desafíos que han ocasionado una serie de reformas educacionales en todo el mundo.

De acuerdo a Cheng (2003), desde la década de los años 70, ha habido tres grandes oleadas, basadas en diferentes paradigmas y teorías de efectividad de la educación. Asumiendo que los objetivos de la educación eran claros y que había consenso en ellos, la primera oleada de reformas de la educación se enfocaba principalmente en la efectividad interna, en la que los esfuerzos se orientaban a mejorar los métodos y procesos de enseñanza y aprendizaje en las instituciones educacionales, midiéndolos en términos de los resultados de los estudiantes

Respondiendo a la preocupación por la transparencia, ante las expectativas del público y los sostenedores, en la década de los años 90 y hasta la fecha, la segunda oleada de reformas de la educación enfatiza la efectividad de la interface en términos de calidad de la educación, satisfacción de los sostenedores y competitividad en el mercado (Cheng, 2003).

En esta etapa, los indicadores de calidad pueden incluir la “calidad” o rendimiento de los nuevos alumnos, reclutamiento de staff mejor calificado, mejores instalaciones y equipamiento, etc. Surge, entonces, un modelo de “legitimación” para satisfacer las demandas externas por credibilidad y “valor por dinero”; por consiguiente, la calidad de la educación se refiere a alcanzar una reputación legítima, reconocimiento público, imagen institucional y percepción de status en la comunidad.

Comienzan en esta etapa los procesos de implementación de los sistemas de administración por calidad total, organización “que aprende” y la competencia por

premios por excelencia en el desempeño que aseguren que la calidad de la educación incluye el liderazgo, la administración de personas, la administración de procesos, la información y análisis, la planificación estratégica de la calidad, la satisfacción de los clientes internos, los resultados operacionales y los impactos en la sociedad.

El servicio educativo, a diferencia de otros rubros de servicios, tiene algunas particularidades que deben ser adecuadamente interpretadas y consideradas por quienes lo brindan, a fin de que se logren los resultados más convenientes al implementar calidad en este ámbito.

Todos estamos involucrado en educación y para alcanzar la calidad educativa es necesario, como primer y fundamental concepto, ya que logras la excelencia cuando has satisfecho y superado las expectativas de tu cliente (en este caso de los padres de familia), si eres maestro. Hay diferentes opiniones acerca de quién debe ser considerado el cliente de la educación, si el alumno o bien las empresas que lo emplearán o la sociedad que recibirá su impacto emprendedor.

En las instituciones de educación pública se tiende más a considerar a la sociedad y empresas como los clientes, quizás porque la sociedad toda, mediante sus impuestos, paga la educación de esos futuros ciudadanos, y se asocia al padre de familia con quien paga el servicio (aunque no siempre es así). En cambio, en las instituciones privadas, se mira al estudiante como cliente, y se busca satisfacer sus expectativas, ya que es él quien paga la cuota de la que se sostiene la institución.

La calidad de servicio educativo es una de los más sensibles problemas de abordar. Quizás por los actores involucrados, y las relaciones tan cercanas que existen entre ellos. A su vez, la educación es uno de los servicios que, al menos en mi país, se percibe como más tradicional, o en donde las actualizaciones cuestan en llegar. Esto hace que, en muchas áreas, se mantengan prácticas obsoletas.

En el sistema educativo está muy instalada la mirada de los directivos “hacia adentro” de las instituciones, y siempre se refieren a sus normas internas para evaluar la calidad del servicio. El enfoque al cliente es escaso, hay poca receptividad ante sus planteos (aun cuando se “recibe” a los padres y se los “escucha”).

Esto explica también que los padres, en vez de acercarse a la institución para plantear aquellos aspectos que no los satisfacen, optan por comentarlos afuera, con otros padres, y evaluar los pros y contras de una u otra institución. Pero no tienen esperanza de poder cambiar lo establecido. Son las condiciones que deben aceptar, y no vale la pena perder tiempo en pedir que se modifique.

Por el lado del mercado, las condiciones no favorecen un cambio. En muchas sociedades la demanda supera la oferta, y las familias tienen que conformarse con haber conseguido un lugar para educar a sus niños.

Los establecimientos educativos están saturados y sus directivos no se preocupan porque un niño sea retirado de la institución, más bien tienen otros tantos en lista de espera. Esto hace que ni siquiera averigüen los motivos del cambio. Prefieren ignorar esa realidad que puede molestar, porque no necesitan retener alumnos.

Pero esto implica dejar de lado viejos paradigmas instalados y revisar la misión del servicio educativo, lo que permitirá poner el foco en lo esencial, en los principales beneficiarios: los alumnos.

Buscar su bien por sobre otros intereses hará que surja la creatividad para encontrar soluciones, en vez de respuestas de auto-justificación para mantener el estado de confort actual.

Entonces podemos aseverar que si hay calidad de servicio educativo habrá una satisfacción enorme de los padres de familia que se sentirán contentos con el servicio educativo prestado

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **a. Espacio geográfico**

- Región Cusco
- Provincia de Cusco
- Distrito de Cusco

### **b. Sujetos**

Docentes y padres de familia de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco.

### **c. Delimitación temporal**

El desarrollo del presente proyecto tuvo una duración aproximada de 10 meses desde marzo del 2014 a junio del 2015.

### **d. Contenido**

Variable 1: Calidad de servicio educativo

Variable 2: Satisfacción de los padres de familia

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema principal**

¿De qué manera se relacionan la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015?

### **1.3.2. Problemas específicos**

A. ¿De qué manera se relacionan la calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015?

- B. ¿De qué manera se relacionan la calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015?

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que hay entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- A. Determinar la relación que hay entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.
- B. Determinar la relación que hay entre calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

La realización del presente estudio queda justificada en los siguientes aspectos:

##### **a. Justificación teórica**

Conocer los efectos y consecuencias de la educación actual peruana varía de acuerdo al problema pero nosotros tomamos en cuenta la fiabilidad del servicio educativo, la comunicación que es derivada de la capacidad de respuesta y finalmente la seguridad de la institución educativa que está enmarcada dentro de los conocimientos que redundará en la satisfacción de los padres de familia. Seguramente en la teoría nos manifiesta sus dimensiones pero en la práctica quizá solo las escuelas particulares, teniendo en cuenta que no hay un proyecto sobre la

garantía de calidad, de nombre hay una oficina de medición de la calidad, es por ello que nos interesa saber sobre los servicios educativos.

Cabe precisar que, el presente estudio está basado en tres teorías como:

- La Teoría elaborada por Aspin, Chapman y Wilkinso; que va a abordar diferentes metas que sigue el sistema educativo.
- La teoría De la Orden: Tiene tres elementos indispensables; funcionabilidad, eficacia y eficiencia.
- La teoría que plantea que no hay distinción alguna entre los universos exterior e interior del individuo (o grupo). El sujeto y el objeto no son fundamentalmente distintos”.

#### **b. Justificación metodológica**

Considerando que los procedimientos utilizados para el desarrollo de esta investigación fueron sencillos y prácticos, creemos que puede servir para guiar otros estudios de carácter descriptivo. Asimismo el método de procesamiento y análisis de datos utilizado en el presente estudio puede servir como referente para investigadores educativos.

#### **c. Justificación práctica**

Los resultados de esta investigación serán de gran utilidad para reformular políticas educativas por parte de las autoridades a nivel de las Instituciones Educativas.

Asimismo consideramos que los resultados de esta investigación podrán servir para iniciar estudios experimentales sobre la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas en la ciudad del Cusco.

#### **d. Justificación legal.**

Con la realización del presente estudio, se pretende optar el grado académico de Magister en Ciencias de la Educación, de conformidad al Reglamento de Grados de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

En el desarrollo de esta investigación, encontramos varias limitaciones, de los cuales algunas de ellas fueron superadas, pero aquellas que no logramos resolver, mencionamos a continuación.

- a. Las percepciones sobre la calidad de la educación tiende a ser muy subjetivas y a depender de intereses personales. Desde que los estudiantes cuentan con diferentes aspiraciones, los docentes buscan que la educación sea conforme a sus conocimientos.
- b. Existe una gran diferencia una gran diferencia entre escuelas públicas y privadas al ofertar sus planes de estudio y servicios a los estudiantes, ya que las privadas deben buscar siempre cumplir con las expectativas de los estudiantes para asegurar su éxito
- c. Existe escasa investigaciones sobre la problemática de estudio en la región del Cusco.
- d. Carencia de investigaciones sobre la relación entre calidad de servicios educativos y satisfacción laboral, que nos sirviera como antecedente de estudio.
- e. Carencia de profesionales especializados con grado de maestría o doctorado en nuestro medio, para que nos puedan asesorar en forma completa y oportuna en nuestra investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de estudio

- a. Cayetano Alvéz, G. (2003) desarrolla la tesis "Marketing en los servicios de educación: Modelo de percepción de la calidad", en la Universidad Complutense de Madrid, para optar el grado de Doctor, señalando el siguiente objetivo general: "Elaborar un instrumento válido que mide la calidad de servicio". Este instrumento es un cuestionario con dos partes, compuesto por 22 ítems que miden las expectativas de los clientes y 22 ítems con palabras semejantes para medir las percepciones o experiencias de los clientes. Evaluar la calidad del servicio implica computar la diferencia entre las puntuaciones que los clientes dieran a los pares de afirmaciones de *expectativa/percepción*. El SERVQUAL se creó como un instrumento diagnóstico para identificar áreas de fuerza y flaqueza en la disponibilización de los servicios.

Sus conclusiones fueron

- La educación superior de alta calidad es un concepto que puede incluir muchos factores de importancia semejante.
  - Las percepciones de los estudiantes sobre una experiencia educativa de alta calidad en la enseñanza superior son diferentes dependiendo de que provengan del sector público o privado.
  - Las percepciones de los estudiantes sobre una experiencia educativa de alta calidad pueden estar influida por factores como: el sector (público o privado) de la enseñanza secundaria en el que estudió, el turno de asistencia a las clases y su diferente situación laboral. A tiempo completo.
  - Los ítems que definen calidad de servicio en la enseñanza superior presentan sólo un único factor subyacente.
  - Determinados atributos que definen la calidad de servicio en la educación superior, tal como son percibidos por los estudiantes, parecen no alterarse a lo largo de los años de realización del curso.
- b. Ruíz de Miguel, C. (2002), desarrolla una tesis sobre “Propuesta y validación de un modelo de Calidad en educación infantil”. En ella formula las siguientes conclusiones:
- Es un modelo contextual, elaborado específicamente para el contexto educativo español, concretamente para evaluar la calidad de la educación infantil impartida en centros públicos de la zona centro de la Comunidad de Madrid.
  - Está basado en las teorías del desarrollo y recoge información de las diferentes áreas (personal, social, cognitiva y motora), y en los diferentes hitos que debe lograr el niño al finalizar la etapa y, según estas áreas se han diferenciado en el modelo los logros que el niño debe alcanzar.

- Se apoya en la investigación previa sobre eficacia de la educación infantil, por lo que los factores incluidos como elementos de calidad han sido seleccionados en base a criterios empíricos previos.
  - Es un modelo procesual, en el sentido que contempla aspectos vinculados con el proceso educativo; es decir, las relaciones que se establecen en el aula, así como las actividades desarrolladas y la implicación de los padres.
  - Es operativo, ya que se identifica la calidad del proceso a través de una serie de indicadores que pueden ser valorados directamente en la realidad con el fin de evaluar la calidad de una experiencia concreta.
- c. Barrios Briceño, N. (2011) realizó un estudio sobre "Calidad de las escuelas Bolivarianas en Venezuela ", en la Universidad de León, teniendo como objetivo analizar los fundamentos teóricos del constructo Calidad Educativa y delimitar el perfil socio académico de los docentes que laboran en el Municipio Girartot del Estado de Aragua, y establecer la validación de constructo de los cuestionarios "Modelo Europeo" y "EVACA-EBV" para medir los niveles de Calidad de Servicio Educativo. Donde concluye:
- Calidad es un constructo multidimensional, contextual y multireferencial. En el campo educativo involucra un compromiso con la cualificación del individuo, centrado en la construcción del conocimiento y en la participación social. Por ello, la calidad en educación ha de ser integral, interna, externa, diacrónica y sincrónica, abarcando todas las funciones y actividades principales: calidad de la enseñanza, calidad de los aprendizajes, de la investigación, del personal, del directivo, de los programas, de la planificación y evaluación, de los recursos y de la proyección de la Institución Educativa en el contexto social.

- La estructura EVACA-EBV fue corroborada por el Análisis Factorial, aun cuando se dieron algunas variaciones en algunos ítems. Por consiguiente, el EVACA-EBV es un instrumento razonable, seguro y estable en la medición del constructo Calidad del Servicio Educativo.
  - El análisis factorial hizo posible la identificación de los factores que miden la variable calidad educativa, lo que permite confirmar la hipótesis multifactorial implícita en el diseño de la escala, con lo cual se establece que la calidad educativa no es un constructo homogéneo, sino que implica una variable latente de naturaleza compleja. La situación encontrada muestra signos de no correspondencia con la fundamentación teórico-filosófica con las cuales se concibieron estas instituciones.
- d. Alberto Corimayhua Condori (2011) en su trabajo Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima. Formula las siguientes conclusiones;
- Con respecto a nuestro primer objetivo específico, se puede observar el resultado de una relación directa entre el desempeño profesional del personal docente y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.388, es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.8%.
  - Con respecto a nuestro segundo objetivo específico, se puede observar el resultado de una relación directa entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.287, es decir, la relación entre las dos variables está en un 28.7%. Con respecto a nuestro tercer objetivo específico, se puede observar los resultados de una relación directa entre el desempeño de

personal de apoyo y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.386, es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.6%.

- Con respecto a nuestro cuarto objetivo específico, se puede observar los resultados de una relación directa entre infraestructura de los colegios y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.369, es decir, la relación entre las dos variables está en un 36.9%. Con respecto a nuestro quinto objetivo específico se puede observar los resultados de una relación directa entre la práctica de los valores y la satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.383, es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.3%.

e. Cordova Ñaupari, Nilda y otros (2003) realizaron un estudio sobre “Influencia de los padres de familia en la madurez y aprendizaje de los niños de la edad pre – escolar en el Jardín de Niños N° 770 – Vista Alegre –Tarma”, en sus conclusiones manifiestan:

- La madurez y el aprendizaje en los niños de edad Pre–escolar, está íntimamente ligado a la influencia de los padres de familia, ya que ésta es óptima cuando hay mayor atención por los padres y es menor cuando descuidan a sus hijos.
- Ningún niño tuvo una edad determinada por debajo de la edad cronológica, por lo tanto se puede concluir, que los niños viven con sus padres tienen una influencia directa en su madurez y aprendizaje y un buen desarrollo integral. El principal responsable de la tarea evolutiva en el aula son los padres de familia.

f. Calderón Sierra, Georgina (2008) desarrolló la tesis “Mayor participación de los padres de familia en la tarea educativa”, donde formuló las siguientes conclusiones:

- "Hay muchos factores que influyen en el aprendizaje de los niños, uno que nos ayuda muchísimo es la participación de los padres de familia que deben estar cerca de los niños".
- En efecto, pocas cosas hay que beneficien tanto en el desarrollo cognitivo de los alumnos que el apoyo de los padres, no sólo en las tareas escolares sino en los comentarios de los temas incluidos en los programas educativos. El problema es que no todos los padres tienen el tiempo necesario para hacerlo pues en muchos casos tienen que trabajar ambos. Aún así, debemos insistir en una mayor participación de los padres o tutores en los estudios de sus hijos.
- El artículo 32 de la Ley de Educación para el Estado de Guanajuato señala: "Los padres, tutores o quienes ejerzan la patria potestad, son **CORRESPONSABLES** con los educadores y demás personas e instituciones del Sistema Educativo Estatal. Además contiene las obligaciones que tienen los padres de familia, tutores o quienes ejerzan la patria potestad. Mencionamos el que sus hijos o pupilos reciban una educación y, para esto, el papel que juegan es el de **COLABORACIÓN** en las actividades encaminadas al aprendizaje, superación personal y formación integral, sin que esto implique la facultad de intervenir.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Calidad de servicios educativos**

#### **2.2.1.1. Introducción**

Álvarez (2008)<sup>1</sup> refiere que el concepto de calidad educativa es relativamente reciente en la literatura pedagógica. A través de la historia, se han ido realizando mejoras en la educación, pero muchos de estos cambios han carecido de continuidad y han quedado sólo en propuestas, debido principalmente a las políticas educativas y a los diversos métodos utilizados para ellos. Estos cambios educativos no han buscado solamente cubrir criterios cuantitativos (número de alumnos beneficiados, mayor número de escuelas, etc.), sino también han considerado aspectos cualitativos que permitan ir mejorando los niveles de enseñanza y aprendizaje adaptándolos a las nuevas exigencias de la sociedad.

La satisfacción del cliente sucede cuando un producto o servicio cumple o excede las expectativas del cliente en cuestión. Liljander (1994) y Dabholkar (1995). En este caso, los alumnos de las instituciones educativas estarán satisfechos si se cumplen en gran medida las expectativas de éstos.

Existen varios paradigmas como modelos que buscan en forma completa obtener la educación total o integral (Seibold, 2000), según el Sistema de Calidad Educativa bajo el estándar ISO 9001: 2000, la relaciona con cuatro características fundamentales:

1. Pone un énfasis en la satisfacción del "cliente" que puede llegar a ser descubiertas o satisfechas.
2. Es el proceso de "mejora continua" de la gestión como del proceso, unido a esto

---

(1) Álvarez Hilera, Carlos (2008) Gestión Institucional. Barcelona España: Universidad de Barcelona. Tomado como fuente básica.

3. La participación de todos los agentes que intervienen y por último
4. Se requiere que exista un nivel de "interpelación" que desde el punto de vista educativo con una vinculación al sector productivo y educativo incorporando a la equidad, que es un valor, ya que el interés por la calidad en la educación y de los servicios educativos se asocia a la preocupación por realizar adecuadas actividades de aprendizaje para la totalidad de los alumnos.

La formación de las nuevas generaciones debe girar en torno a beneficios de ideales sociales que contribuyan a la elevación del profesionalismo, comprendiendo la necesidad de profundizar en los métodos y acciones que favorezcan la formación de una cultura de calidad de servicio e intrínsecamente, en la formación de valores ciudadanos, aplicados en la escuela y en la vida.

Es necesario consolidar la preparación integral de los jóvenes, con el objetivo de formar y desarrollar en ellos valores como: la confianza, responsabilidad, seguridad, solidaridad, trabajo en equipo, para fortalecer el desarrollo de su perfeccionamiento individual y profesional, en la seguridad de que lo aprendido le sea útil en todos los periodos de su vida, sin menoscabo de su vocación profesional, sus creencias o nivel social. Todo esto, orientado hacia el fortalecimiento de una cultura de calidad de servicio, pues si estos valores se constituyen en hábitos, consolidados en la práctica diaria, se convertirán en herramientas a favor de su eficacia profesional y en beneficio de su entorno.

Tomando en cuenta la velocidad con la cual se mueve el desarrollo de las naciones, es necesario formar a los ciudadanos desde

muy jóvenes, partiendo de la realidad y la necesidad de su entorno. En este sentido, haciendo referencia a la calidad del servicio, es práctica común disertar sobre un buen o mal servicio o atención recibida en un lugar determinado y opinar sobre la necesidad de la excelencia de este elemento intangible, lo cual debe dejar de ser tema exclusivo de las empresas en la búsqueda de mejores éxitos competitivos, para pasar a constituirse en un estilo de vida de las nuevas generaciones, que a su vez funjan como ejemplos vivientes de la calidad del servicio para generaciones posteriores.

Los nuevos retos impuestos por los vertiginosos cambios en el mundo, conducen por el camino de mayores niveles de calidad profesional, obligando a aplicarla en todos los aspectos de la vida; por ello, los sistemas de educación y formación no están exentos de mejoras que correspondan, tanto a la realidad del país, como a la realidad local, debido al contexto individual de cada una de ellas, para combinar con éxito innovaciones en sus sistemas de educación, tal como lo afirma González (2006).

Por su parte Núñez (2006) plantea que la necesidad de vincular la educación con el factor humano ha pasado a ocupar el primer plano entre todos los medios de producción, a su vez, la creciente competitividad en el ámbito internacional, basada en la calidad de los productos y en la rapidez de prestación de los servicios, hace que la cualificación de la mano de obra se convierta en el principal elemento para garantizar el futuro de las organizaciones, lo cual permite afirmar que la acumulación de capital económico como la adquisición de tecnologías

sofisticadas no bastan por sí solas; es el capital humano el que únicamente puede garantizar su rentabilidad y correcta articulación.

Desde el punto de vista social, el nivel de instrucción y de cualificación se convierte en instrumento de selección para el acceso al empleo, así como a la promoción dentro de una profesión, por lo tanto es importante la educación y la formación, como factor estratégico para promover el crecimiento económico y el bienestar social de cualquier país. Para González (2006) esta aseveración queda demostrada en los estudios realizados en los países de la Comunidad Europea, donde la falta de formación se proyecta como la principal causa de desempleo de larga duración en la presente década.

Según Pérez (2006) el fenómeno de la globalización de los mercados y la competencia mundial por clientes de todo tipo de negocios, obliga a hacer imprescindibles como un generador económico de mayor importancia en el contexto empresarial y no como un área más de la organización. Destacando la producción, tecnología e información, además del servicio prestado a sus clientes, donde la calidad debe ser una parte integral del producto.

#### **2.2.1.2. Cultura de calidad para ser más competitivos**

Para Calero (2003)<sup>2</sup> la Calidad es definida como el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Igualmente representa la medida en que se logra dicha calidad; por lo cual se puede inferir que la gerencia del servicio crea una

---

(2) Calero Pérez, Mavilo (2003) Administración gerencial del centro educativo. Lima – Perú : Editorial ABEDUL. Tomado como fuente básica.

organización centrada en el cliente que hace de las necesidades y expectativas del mismo, un foco central del negocio. Por ello, las organizaciones deben estar orientadas hacia una cultura de calidad, en este sentido, Pérez (2006) cita el ejemplo Europeo, donde ha venido funcionando desde la década de los 80, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad para ser más competitivos en muchos mercados.

El fin de la mencionada fundación es reforzar la posición de las empresas europeas en el mercado mundial impulsando en ellas la calidad como factor estratégico clave para lograr una ventaja competitiva global. Para ello se otorgan reconocimientos de los logros, y se presenta el Premio Europeo a la Calidad para empresas europeas, siguiendo criterios del Modelo de Excelencia Empresarial, o Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, divididos en dos grupos: los cinco primeros son los Criterios Agentes, que describen cómo se consiguen los resultados (debe ser probada su evidencia); los cuatro últimos son los Criterios de Resultados, y describen los logros de la organización (deben ser medibles).

Igualmente el autor señala que este modelo considera los siguientes criterios para evaluar los logros empresariales: liderazgo, estrategia y planificación, gestión del personal, recursos, sistema de calidad de procesos, satisfacción del cliente, satisfacción de personal, impacto de la sociedad, resultados del negocio. Lo anterior permite inferir que todos los planos de la vida constituyen un inmenso mercado en donde las personas juegan un papel preponderante para hacer competitiva la venta personal o profesional.

Esta aseveración queda demostrada en los múltiples anuncios de televisión, avisos en medios impresos como periódicos, revistas, folletos, entre otros, que facilitan o abren el abanico de oportunidades a la hora de seleccionar un producto, bien o servicio determinado. Igualmente se deduce la importancia de una cultura de calidad de servicio, la cual abarca un amplio espectro de la vida de una nación, especialmente de su economía, puesto que cada vez cobra más fuerza el derecho de ser bien recibidos y atendidos adecuadamente en todos los lugares donde se desarrolle una actividad económica, social, cultural o de cualquier otra índole.

En el ámbito de Latinoamérica se han comenzado a dar los primeros pasos para fomentar una cultura orientada hacia el servicio, hay escuelas de negocios, universidades dedicadas a formar profesionales en esta área, por ejemplo, en Colombia se creó la Facultad de Administración de Instituciones de Servicio, cuyo fin es formar profesionales capaces en el área objeto de éste.

De lo anteriormente indicado, se desprende que la educación para el servicio creativo implica una ardua labor para fomentar una cultura de trabajo y respeto, la cual debe ser impulsada desde temprana edad, con bases sólidas de sentido ético, conocimiento de la idiosincrasia de los pueblos, humanismo, autoestima, enfoque de sistemas hacia la excelencia, con modelos de servicio en las universidades y escuelas, enfocadas a constituirse en semillero para el cambio de mentalidad que tanto agobia y desprestigia a Latinoamérica.

En este sentido, en Venezuela se observa la puesta en marcha de los nuevos programas de educación para el trabajo por parte del gobierno bolivariano, el cual ha dado los primeros pasos para la aplicación de programas educativos, orientados hacia el desarrollo endógeno de las localidades, y lo sustenta con la resolución 64 del Ministerio de Educación y Deportes (MECD, 2004).

### **2.2.1.3. Enfoques de calidad educativa**

El tercer Informe de Seguimiento de la UNESCO desarrolla el tema de la calidad educativa desde su definición, su importancia, pasando a proponer políticas para su mejora, entre otros.

Al revisar las corrientes educativas y nociones de calidad conexas señala que existen enfoques humanistas, conductistas, críticos y autóctonos:

#### **1. Enfoques humanistas**

Para los humanistas, los educandos ocupan una posición central en la “construcción del significado”, lo cual supone una interpretación relativista de la calidad. Se estima que la educación, sumamente influenciada por los actos del educando, es fundamental para el desarrollo del potencial del niño. (UNESCO 2005:35)

#### **2. Enfoques conductistas**

La teoría conductista va en dirección opuesta a la del humanismo. Se basa en la manipulación del comportamiento por medio de estímulos específicos. (...) Aunque pocos pedagogos aceptan la totalidad del programa conductista en su forma original, en muchos países se pueden observar elementos de prácticas conductistas (...)Las formas de

instrucción directa o estructurada, que ocupan un lugar importante en el presente Informe, comparten un elemento clave con la corriente conductista, a saber: la convicción de que de los resultados del aprendizaje deben ser objeto de un seguimiento y de que la información de retorno frecuente es fundamental para motivar y orientar a los educandos. (UNESCO 2005:36)

### **3. Enfoques críticos**

Durante el último cuarto del siglo XX, empezaron a formularse diversas críticas importantes a los preceptos humanistas y conductistas. (...) Dado que el papel de la educación consiste en transmitir esos valores, la calidad, según este enfoque, debe medirse por la eficacia de los procesos de transmisión de valores. (...) Algunos enfoques neomarxistas caracterizaron la educación en las sociedades capitalistas como el principal mecanismo de legitimación y reproducción de las desigualdades sociales (UNESCO 2005:36)

Los enfoques críticos abarcan una vasta gama de teorías, pero su preocupación común es que la educación tiende a reproducir las estructuras y desigualdades de la sociedad en general. Aunque muchos de ellos se adhieren al principio básico del humanismo, según el cual la finalidad última de todo pensamiento y acción es el desarrollo humano, cuestionan la idea de que una educación universal conducirá automáticamente a un desarrollo uniforme del potencial de todos los educandos. En contra de esta postura, los partidarios de una “pedagogía emancipadora” han propuesto que “los intelectuales críticos” se dediquen a conferir autonomía a los alumnos marginados, ayudándoles a analizar

su experiencia y corregir así las desigualdades e injusticias sociales. Según este punto de vista, la pedagogía crítica es emancipadora porque permite a los alumnos forjarse sus propias opiniones (Freire, 1990) y liberarse de las necesidades definidas desde el exterior.

#### **4. Enfoques autóctonos**

Algunos esfuerzos importantes realizados para generar nuevas ideas en materia de educación han arraigado en los países de bajos ingresos. A menudo, esas ideas han surgido como un desafío al legado del colonialismo. Entre los ejemplos más destacados figuran los enfoques del Mahatma Gandhi y de Julius Nyerere, que propusieron sistemas educativos innovadores y culturalmente pertinentes que hacían hincapié en la autonomía, la igualdad y el empleo rural (UNESCO 2005: 37)

##### **2.2.1.4. Dimensiones de la calidad según la UNESCO**

La OREALC/UNESCO plantea un concepto de calidad de la educación conformado por cinco dimensiones esenciales y estrechamente imbricadas, al punto que la ausencia de alguna implicaría una concepción equivocada de la calidad de la educación dentro de un enfoque de derechos humanos: equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia. (OREALC/UNESCO: 7)

#### **1. Equidad**

Una educación de calidad debe ofrecer los recursos y ayudas para que todos los estudiantes, de acuerdo a sus capacidades, alcancen los máximos niveles de desarrollo y aprendizaje posibles. La equidad es sensible a las diferencias de los seres humanos por lo que, para garantizar igualdad de oportunidades, es necesario apoyar con mayores recursos a los grupos más

vulnerables. El pleno ejercicio del derecho a una educación de calidad para todos exige garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades, es decir, proporcionar más a quien así lo necesita y dar a cada uno las ayudas y recursos que requiere para estar en igualdad de condiciones de aprovechar las oportunidades educativas. (OREALC/UNESCO: 7)

## **2. Relevancia**

La educación será relevante en la medida que promueva aprendizajes significativos desde el punto de vista de las exigencias sociales y del desarrollo personal. La relevancia se refiere al ‘qué’ y al ‘para qué’ de la educación; es decir, a las intenciones educativas que condicionan otras decisiones, como las formas de enseñar y de evaluar.

## **3. Pertinencia**

El concepto refiere a la necesidad de que la educación sea significativa para personas de distintos estratos sociales y culturas, y con diferentes capacidades e intereses, de forma que puedan apropiarse de los contenidos de la cultura mundial y local, y construirse como sujetos en la sociedad, desarrollando su autonomía, autogobierno, libertad y su propia identidad.

## **4. Eficacia**

La eficacia se pregunta por la medida y proporción en que son logrados los objetivos de la educación establecidos y garantizados en un enfoque de derechos; es decir, respecto de la equidad en la distribución de los aprendizajes, su relevancia y pertinencia.

## **5. Eficiencia**

La eficiencia se pregunta por el costo con que dichos objetivos son alcanzados. Por lo tanto, es definida con relación al financiamiento destinado a la educación, la responsabilidad en el uso de éste, los modelos de gestión institucional y de uso de los recursos.

#### **2.2.1.5. Concepto de calidad educativa en el Perú**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la calidad como Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor, en una primera acepción; y como Buena *calidad*, superioridad o excelencia, en una segunda.

El Plan Nacional Educación para Todos 2005-2015, Perú, en su acápite Aproximaciones a la calidad señala:

Aunque no existe una definición única sobre educación de calidad, un acuerdo básico es que ésta se refiere al aprendizaje en un sentido amplio, que se reseña en dos principios:

“el primero considera que el desarrollo cognitivo del educando es el objetivo explícito más importante de todos los sistemas, y por consiguiente, su éxito en este ámbito constituye un indicador de la calidad de la educación que ha recibido”.

“el segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de actitudes y los valores relacionados con una buena conducta cívica, así como las condiciones propicias para el desarrollo afectivo y creativo del educando”.

De esta manera, se puede definir calidad educativa como la capacidad del sistema para lograr que los estudiantes alcancen

aprendizajes socialmente relevantes; y las condiciones y los procesos que hagan posible el logro de los resultados buscados.

MED (2005). Estas condiciones y procesos constituyen variables o factores claves que influyen para una educación de calidad; son de naturaleza diversa y operan en el aula, en la escuela y más allá de estos espacios también, aludiendo a los contextos administrativos y socio-económicos en los que tienen lugar los procesos de aprendizaje.

Concerniente a la calidad de los servicios educativos y su relación directa con los beneficiarios quienes son los estudiantes. Sylvia Schmelkes (2001), refiere lo siguiente: “El principal beneficiario de la educación es, sin duda alguna, el alumno. Él es el receptor y un receptor activo y participante de todo esfuerzo educativo; y desde luego, de todo impulso por mejorar la calidad de la educación. El alumno es el que mejorará cualitativamente como resultado de procesos educativos mejorados. El alumno será el único beneficiario inmediato en la educación. Y como tal, es el favorecido más importante.

Sin embargo, este alumno requiere por definición, dos tipos de servicios de parte de la escuela. Requiere los servicios que le permitan irse desarrollando como persona, ir aprendiendo en función de sus capacidades, ir desarrollando su potencial, ir fortaleciendo su autoestima, ir manifestando los valores adquiridos en su vida cotidiana, ir demostrándose a sí mismo su capacidad crítica y creativa. Pero también requiere que esos servicios le resulten útiles y cualitativamente útiles para su vida adulta. Por tanto, el alumno es el beneficiario principal de la actividad educativa en lo inmediato y en lo mediato.

### **2.2.1.6. Acerca de la calidad en la educación y formación**

Las organizaciones dedicadas a la educación y formación, tanto pública como privada, dan un servicio a la sociedad. Las personas, independientemente de la edad, concurren a ellas para adquirir una serie de competencias que les capaciten para actuar e integrarse en la sociedad. Nosotros hemos definido al educando como cliente primario que tiene unas necesidades, la familia es también cliente ya que tiene expectativas concretas sobre el servicio de educación; y la sociedad, cliente terciario, tiene también necesidades y expectativas concretas.

Por un lado la sociedad, en términos generales, espera contar con ciudadanos capacitados y competentes para convivir en paz y armonía, por otro espera no tenerse que hacer cargo y gastar dinero extra en «reparar el mal servicio educativo». La calidad implica hacer las cosas bien a la primera. Si la metodología y sistemas utilizados por las academias de conducción fueran las adecuadas, si se utilizaran los sistemas de calidad, la sociedad (nosotros) no soportaría las enormes pérdidas económicas y humanas que en este momento tenemos que asumir. Los conductores fueron formados en el «saber hacer» conducir el vehículo ¿pero cómo? Muchas veces de forma temeraria porque no se les enseñó el «saber ser» como ciudadano.

El centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente.

La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. Por otra parte, la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad.

Además la calidad la hacen las personas que están sensibilizadas, entrenadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de sencillos principios racionales que persiguen el ahorro de esfuerzos y el logro de resultados. Entonces se concluye que calidad de educación es:

- Un cambio cultural.
- La introducción de una metodología para gestionar la educación.
- Aplicación sistemática de modelos ya creados adoptados internacionalmente para gestionar organizaciones.
- Un compromiso de las autoridades con la mejora continua de los procesos educativos.
- Una forma de lograr resultados medibles.
- Desarrollo social.
- Entender la educación como un proceso continuo durante la vida.
- Reciclaje y reactualización docente en el uso de métodos y sistemas para el tratamiento de las relaciones interpersonales y las interacciones.
- Tener en cuenta las necesidades de los clientes de la educación.

Primarios – Educandos

Secundarios – Familia

Terciarios – Sociedad

- Desarrollo de las competencias.
- Puesta en común entre requerimientos empresariales y sociales con la educación formación.
- Análisis de las necesidades sociales (organizaciones, empresas).
- Análisis de las necesidades y expectativas de los educados en cada nivel educativo.
- Poner como objetivo la satisfacción de los clientes.
- Formar ciudadanos aptos para la convivencia pacífica y armoniosa.
- Implantar una educación ambivalente para el “saber ser” y “el saber hacer”.
- Formar personas para su actuación social.

#### **2.2.1.7. Cómo lograr la calidad en el servicio educativo**

Tres propuestas, que van más allá de los contenidos o del nivel de estudios, y me parece que deberían desarrollarse desde el nivel inicial hasta el profesional.

1. **El valor de la responsabilidad.** En Wikipedia se encontró esta definición de responsabilidad, que me pareció adecuada a lo que quiero transmitir. “La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.” Por lo tanto, aquí se pone el foco en las consecuencias.

Para ser responsables, debemos ser conscientes de que nuestros actos tendrán consecuencias, y hacernos cargo de ellas, asumiendo que son

fruto de una elección libre de haber actuado de esa manera y no de otra.

Y considero que este valor es requerido por la sociedad en la formación de las personas, quizás principalmente por su escasez, ya que experimento que permanentemente estamos recibiendo mensajes en el sentido contrario, que nos alientan a encontrar siempre un culpable afuera de nosotros que “no nos dejó otra alternativa que actuar de esta manera”.

Se cree que las consecuencias de esta forma de pensar en el trabajo y en el ejercicio de la ciudadanía. Tanta energía gastada y desperdiciada en encontrar culpables de los problemas, para castigarlos y librarse de toda mancha, en vez de asumir la porción de responsabilidad que a uno mismo corresponde.

No existe una materia llamada “Responsabilidad” en la escuela ni en la Universidad, pero este valor se forma cada día, mediante los hábitos, los mensajes de quienes guían al alumno, y el sustento fundamental recibido en la familia.

2. **Capacidad de aprendizaje.** A veces se piensa que debemos ir a la escuela y a la universidad para llenar nuestra cabeza de información y que, si lo hacemos bien, saldremos preparados para el mundo laboral. Nada más lejos de la realidad. He experimentado en carne propia la inseguridad al egresar de la universidad y sentir que no sabía nada, a pesar de haber estudiado tantos años.

De hecho, hoy recuerdo muy pocas cosas de las que aprendí allí, pero si quisiera recuperarlas, cuento con la capacidad de volver a

aprenderlas, o de aprender cualquier otra cosa que me proponga. Hoy, con internet, cualquiera tiene acceso a toneladas de información. Y justamente por este motivo es que considero que es más importante “aprender a pescar” (aprender a aprender) que “recibir el pescado” (recibir los contenidos).

Si no, estaremos limitados por nuestra memoria y por la especialidad que hemos adquirido en el período escolar, y no podremos liberar todo nuestro potencial.

3. **Brindar Modelos a seguir.** Hoy los niños y jóvenes cuentan con muchos referentes que no les muestran un camino de responsabilidad, de sacrificio, de verdadera libertad, de honestidad, de búsqueda del bien común. Y es claramente esta manera la más efectiva para orientar las conductas.

Éstas deben sustentar los discursos, caso contrario las palabras pierden toda validez. Cuando era docente en la universidad, me propuse, además de transmitirles contenidos, formar en mis alumnos conductas que les sirvieran para su vida profesional. Por lo tanto, si exigía puntualidad, procuraba ser siempre puntual. Un día una alumna me dijo que valoraba mucho que tuviera en cuenta sus opiniones, ya que les había dicho que quería participación y cuando alguno tenía una opinión o una pregunta, me tomaba el tiempo para escucharlos.

Mi experiencia docente y profesional no era muy buena, sin embargo, la experiencia de aprendizaje fue óptima. No es cuestión entonces de ser docentes perfectos o intachables, sino de buscar la coherencia de

los hechos con el discurso. Y también, en aceptar los propios límites y los errores, mostrando que pueden ser la ocasión para mejorar. Los modelos que ellos observen y con los que se identifiquen guiarán mucho más su conducta que todo lo que se les pueda decir con palabras.

#### **2.2.1.8. Calidad en educación, satisfacción de los usuarios**

Calidad no es solo una característica de un producto o servicio, pero es el resultado de un proceso integral que abarca toda la organización. La calidad comienza con el liderazgo e incluye el compromiso y la responsabilidad de cada persona que interviene en un proceso productivo para satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores y clientes.

Es importante que la calidad del servicio educativo, que brindan las instituciones educativas, tenga que ver muchas veces por el liderazgo del director y la participación activa de todos los agentes de la comunidad educativa.

De ahí que los estudiantes son los principales “clientes” con alta injerencia en el desarrollo e implementación de procesos y programas educativos y en consecuencia los programas y procesos educacionales deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades, facilitando la información impartida por los profesores en conocimiento útil y relevante para tomar decisiones y resolver problemas en la vida real.

#### **Componentes del servicio de calidad**

Entre los principales componentes del servicio de calidad tenemos:

- a. Efectividad.

- b. Eficacia científico – técnico.
- c. Eficiencia que comprende los siguientes campos:
  - Satisfacción del profesional.
  - Satisfacción para el cliente.
  - La continuidad
  - Accesibilidad.

El Control de calidad. Tiene que ver con las actividades de inspección durante o al final del proceso. El control/inspección de calidad permite una gestión total de la calidad, conduce a una organización excelente.

### **Servicios educativos elementales**

- a) El desempeño docente

De Baros Bustamante, Engels Sofia (2008), argumenta: “El desempeño docente implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir el docente en un aula de clases con sus alumnos para su logro de desarrollo integral y así evitar el pragmatismo, el inmediatismo y la improvisación durante su gestión en el aula de clases”.

- b) El contenido curricular

Tafur Portilla Raúl. (1997. P. 255), considera que el Contenido curricular “Es el conjunto de conocimientos habilidades, destrezas, actitudes, seleccionados y organizados para luego ser presentados a los estudiantes en experiencias de aprendizaje”.

- c) El bienestar estudiantil

Según la Universidad El Pacifico, sustenta: “La sección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil se define como una Unidad Técnico-

académica cuyos programas, actividades y acciones están orientadas a la asistencia individual y colectiva del estudiante en cuanto a la prevención, asistencia a sus necesidades y asesoramiento en su desarrollo personal y profesional dentro del contexto Institucional y social, lo cual con lleva a la formación integral del individuo”. Esta unidad comprende tres (03) áreas Orientación, Bienestar Social y Salud.

*\* Área de Orientación.*

Es la escuela encargada de desarrollar al estudiante en sus aspectos afectivos psicológicos y cognitivos, con el propósito de que logre hacer mejores ajustes entre sus propias necesidades y demandas de la sociedad en que vive.

*\* Área de Bienestar Social.*

Es la que brinda apoyo social integral del estudiante a través de programas de asistencia y asesoramiento socioeconómico a servicios, psicosocial y de agrupaciones estudiantiles.

*\* Área de Salud.*

Encargada de brindar programas que atiendan los problemas de salud de la población estudiantil, combinando acciones de carácter educativo, preventivo y reeducativo en cuanto a primeros auxilios.

d) Infraestructura educativa

La infraestructura educativa lo constituyen todo el conjunto de bienes materiales integrados por el equipamiento, maquinarias y edificios escolares y otros físicos que forman parte de los recursos de las instituciones educativas.

e) Medios y materiales educativos

Según Almeida Zaens. Orlando M. (2007. p. 44), define a “los medios y materiales educativos engloban todo el material didáctico las cuales están al servicio de aprendizaje enseñanza y son elementales para el desarrollo de capacidades. El modo de presentarlos y usarlos son fundamentales para el procedimiento didáctico, favoreciendo el aprendizaje práctico de los estudiantes. “los múltiples medios disponibles para la docencia se seleccionan atendiendo a los objetivos previstos, el contexto metodológico en el que se insertan y la propia interacción de ellos”.

La adecuada selección de medios didácticos facilita la asimilación de los conocimientos de forma rápida y eficaz. La gestión de los recursos didácticos requiere de la adecuada combinación de los mismos atendiendo a las circunstancias concretas del proceso educativo en las instituciones educativas.

f) Tecnología e informática

Matos Hidalgo, Menigno. (2000. P.25), “El establecimiento de redes (conexiones de ordenadores a través de líneas de comunicación, está abriendo un mundo de oportunidades para los estudiantes, docentes y personal administrativo. Muchas instituciones educativas están aperturando e implementando sus sistemas educativos mediante el uso de la tecnología e informática, por ejemplo la Internet, es un recurso floreciente de información y está adquiriendo un importancia cada vez mayor en todos los niveles educativos”.

**2.2.1.9. Principios de un sistema de gestión de la calidad**

Según Jorge González Alonso (2008) publicado en [http://www.slideshare.net/jgonzalonso/principios de calidad en la educación](http://www.slideshare.net/jgonzalonso/principios-de-calidad-en-la-educacion), considera las instituciones educativas, teniendo en consideración que con empresas educativas, deben poner en práctica los siguientes principios:

### **1. Organización centrada en el alumno**

Organización centrada en el educando. Las organizaciones educativas dependen de sus educandos, como clientes a quienes les pertenece el derecho a la educación. Por lo tanto, las organizaciones deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los educandos, satisfacer los requisitos relacionados con la formación que se proporciona a los educandos y esforzarse en exceder sus expectativas.

### **2. Liderazgo**

Liderazgo Las autoridades del Colegio deberían establecer un liderazgo que promueva la participación de todos los sectores que intervienen en los procesos educativos para definir sus objetivos. Las autoridades crean y mantienen un ambiente de trabajo adecuado para lograr que todo el personal se involucre en alcanzar los objetivos educativos que hayan sido establecidos.

### **3. Ambiente de involucramiento.**

Participación del personal El personal de las organizaciones educativas en todos sus niveles debería estar involucrado en el desarrollo de su SGC y adquirir el compromiso total de que aporten

su experiencia y habilidades para que sean aprovechadas en beneficio de la organización.

#### **4. Enfoque de procesos**

Enfoque basado en procesos las actividades debería evitar realizarse basadas en esfuerzos aislados o personales Las actividades y los recursos relacionados se deberían gestionar como procesos, diseñados para mejorar en forma continua la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización.

#### **5. Enfoque a sistemas**

Enfoque de Sistema para la Gestión Las organizaciones educativas deberían identificar, entender y establecer los procesos de gestión educativa interrelacionados , con la participación de directivos, educadores, educandos y todo el personal involucrado, tomando en cuenta las leyes y reglamentos aplicables, para gestionarlos como un sistema.

#### **6. Mejoramiento continuo**

En la mejora continua las organizaciones educativas deberían incorporar, contando con la participación y el consenso de directivos, educadores, educandos, alumnos y de todas las partes interesadas que han sido identificadas, acciones pertinentes para mejorar la calidad de la educación. La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la gestión de la calidad educativa.

#### **7. Enfoque para la toma de decisiones**

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión Las decisiones que se toman para promover la mejora continua de la eficacia y

eficiencia del desempeño de las organizaciones educativas deben basarse en el análisis de información y datos, y en la adecuada interpretación de las normas de calidad.

#### **8. Beneficio mutuo.**

En la educación relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores las organizaciones educativas y sus proveedores, representados por directivos, educadores, educandos, padres de familia, autoridades, industria, la sociedad en su conjunto , los alumnos y todas las partes interesadas que han sido identificadas, actúan de manera interrelacionada para promover acciones de mejora en la calidad educativa.

Partiendo de los principios antes mencionados, podemos considerar en el caso de la Educación: Los clientes de la Institución Educativa son los beneficiarios del servicio educativo: Alumnos Padres de familia Organizaciones que contratan el servicio educativo, así como organizaciones o personas que se benefician del aprendizaje alcanzado.

#### **9. Calidad total en educación**

- Si uno o más intervinientes en este proceso no reúnen condiciones de calidad, aún así los demás sean excelentes, de seguro que el producto final será deficiente. En cambio si cada uno de ellos (sujetos, elementos y procesos) son de calidad se hace innecesaria la supervisión o control y los productos finales son cada vez más óptimos.

- Por los avances veloces de la industria y la tecnología moderna, la idea de calidad en la industria ha influido mucho en la concepción de la calidad de la educación, a veces metiendo en un solo saco mente, máquina, alumno, cliente, currículum e ideas de consumo.
- En la escuela tradicional (Siglo XX) la concepción de calidad de educación implica: supervisión, vigilancia, ser estricto, etc. Así mismo la establece el profesor y afecta sólo al alumno siendo consecuencia de la educación bancaria.
- La calidad debe concretarse en el producto final es decir el alumno, pero como responsabilidad de los agentes educativos, beneficia a la institución y a la comunidad en su conjunto.
- La concentración de recursos en el desarrollo educativo genera inversión, ningún material es comparable en productividad a la mente del educando.
- Finalmente, el elemento más valioso de la humanidad ya no es el dinero, ni los recursos naturales, sino la educación.

#### **10. Pilares de la calidad total**

- La organización: Es el aula el equipo docente-alumno es equivalente a los trabajadores.
- El alumno es el cliente del docente que recibe los servicios educativos para su desarrollo.
- La institución y los docentes son los proveedores. Cada uno en la organización, debe dedicarse al mejoramiento común, continuo, personal y colectivamente. Debe buscarse un ambiente de aprendizaje en colaboración y asignarse recursos, tiempo, dinero

y potenciales para su capacitación permanente. Los alumnos no deben concentrarse en las notas sino en el aprendizaje.

La organización es un sistema y el trabajo que las personas realizan como un proceso continuo. Cada sistema está conformado por procesos. Las mejoras en la calidad de estos procesos determinan la calidad en los productos resultantes. El mejoramiento continuo de los procesos de aprendizaje reemplaza a "enseñar y evaluar".

El éxito de la calidad es responsabilidad de la gerencia. Este debe preocuparse que la calidad total se internalice en la cultura de la organización y en crear constancia de propósitos para el mejoramiento del producto y del servicio. Alumnos y docentes alcanzan su máximo potencial a través del mejoramiento continuo de sus labores.

#### **2.2.1.20. Factores para una educación de calidad**

La educación es importante factor de crecimiento económico. La educación es un medio eficiente y justo de promoción personal. La educación constituye una fuerza de movilidad social.

Algunas variables a tomar en consideración en nuestra realidad para una gestión en la calidad educativa.

- Alumnado heterogéneo, tanto social, cultural hasta étnico.
- Carencia de decisiones locales a nivel de concejos distritales por ejemplo.
- Identificación oportuna de problemas.
- No tenemos una integración intercultural.
- Escasa identidad con nuestra historia.
- Dificultad para asistir a la escuela (C.E. Rurales especialmente)

- Maestros sin formación adecuada.

La calidad de la educación exige:

- Que tenga por finalidad poner al educando a la altura de su época, de modo que debe ser como de sí mismos puede ser y no como los demás ya fueron.
- Que sus planteamientos y realizaciones estén de acuerdo con los propósitos, características y necesidades de nuestro país.
- Que los estudiantes, de todos los niveles incluso el superior, se desarrollen felices en la tierra que viven y vivan conforme a ella. Se sientan orgullosos de su identidad nacional.
- Que deposite en cada alumno toda la obra humana que le ha antecedido para que sea el resumen del mundo viviente, puesto a nivel de su tiempo.
- Que prepare al educando para el trabajo, fuera del trabajo no hay educación completa posible.
- Que la institución educativa se relacione con el medio donde está fijada y se ponga al servicio de la comunidad.
- Que el hombre se eduque integral y permanentemente.
- Que los docentes asuman su rol de educador y orientador.

Finalmente, la calidad de la educación depende de nuestros cambios de actitudes, se soporta en la capacidad de innovación que estemos dispuestos a introducir en nuestras instituciones educativas. El dinamismo y la permeabilidad para el cambio aseguran el éxito.

## **2.2.2. Satisfacción de los padres de familia**

### **2.2.2.1. Introducción**

López (2008) <sup>3</sup> Consideramos que la satisfacción, se busca como un imperativo, y que es connatural en todo ser humano, ya que es mediante el aprendizaje de valores que la persona obtiene su crecimiento personal, bienestar, felicidad, reconocimiento y mucho más; de tal manera que cada persona se sienta importante por su desarrollo en cada sistema en los que interactúa, con el correspondiente reconocimiento que le toca, aún sin que el éxito sea absoluto y no siempre lo logre. Es también imperante considerar a aquellas personas que les cuesta reconocer momentos en los que puedan disfrutar y que les haga sentir verdaderamente en algún nivel de satisfacción.

Es sabido que la familia en cuanto a su diversidad de medidas propias de las características personales de cada uno de sus miembros integrantes (unas más y otras menos) son facilitadoras de elementos que inician el camino para llenarse de valores y hacerse valiosos; a los que se suma su desarrollo propio, autorrealización, así como un conjunto de elementos gratificantes sin que necesariamente tengan que lograr la misma meta todos sus miembros; y en todo caso sí, les es posible su satisfacción por su dedicación a conciencia.

Por lo que el Clima Familiar es reconocido como la fuente de enriquecimiento para la obtención de recursos que se dirigen a la seguridad, autorrealización, logros y satisfacciones de sus miembros integrantes, que entre muchas cosas más logran mayoritariamente niveles de comunicación compatibles intra e interpersonales.

---

(3) López, J. (2000) Proyecto Educativo Institucional. Lima Perú: Fondo Editorial de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica. Tomado como fuente básica.

Una familia disfuncional tanto en su estructura como en su dinámica generará hacia su interior, actitudes y comportamientos negativos, afectando los niveles comunicacionales y por ende la satisfacción personal y familiar, será percibida como desfavorable. Estos niveles altos y permanentes de insatisfacción familiar suele afectar la personalidad de los integrantes de la familia, convirtiéndose dicha familia en un factor de alto riesgo para sus integrantes.

Para Jackson, D. (1977), una familia puede caracterizarse por las maniobras que emplea; ya que el grado de sus interacciones (implícitas como: síntomas; o explícitas como: maniobras pobres, desvalidas o de inferioridad, ordenes), son diferentes en cada sistema familiar, y por eso se puede clasificar a las familias y/o sus relaciones en cuatro tipos por la naturaleza de sus relaciones, que son:

**a. Satisfacción estable**

Aquí la pareja tiene elementos relacionales explícitos y claros, en cuanto al control de la misma o de algunas áreas para cada uno; es decir, que tiene el control quien toma la iniciativa, quien decide qué acción ha de tomarse, o qué áreas para uno y cuál(es) para el otro. La estabilidad se mantiene, gracias a que pueden volver a un estado estable, cuando hay algún desacuerdo; ya que estable no significa funcionamiento perfecto, es decir, que la estabilidad también supone momentos de inestabilidad.

**b. Satisfacción inestable**

Es propia de toda relación nueva o modificada ya que ambas partes deben de ir co-elaborándolas progresivamente hasta lograr un acuerdo estable de asumir responsabilidades en ciertas áreas que comparten. Esta

relación puede darse en una pareja hasta la llegada de su primer hijo, y al llegar el tercero pueden haber desarrollado una relación insatisfactoria estable.

**c. Insatisfactoria estable**

Aquí el acuerdo es no discutir nunca quién está a cargo de la relación o de qué áreas. Ninguna expresa insatisfacción con la relación, ni reconoce las necesidades de su pareja, si las expresara. Según Jackson, D., estas parejas se caracterizan por su gran falta de flexibilidad y gran compulsividad, adquiriendo gran importancia las normas sociales y religiosas como autoridad externa para definir la relación; a todo esto contribuye la pobre relación social. Estas familias difícilmente inician una psicoterapia y si la toman casi nunca permanecen en ella; y si sale un paciente identificado, le permiten que permanezca como tal, siendo éste un recurso de protección de la familia.

Aquí la pareja no llega a ningún acuerdo de quién controla qué áreas, o quién toma la iniciativa ante qué; por eso los momentos de estabilidad son muy breves y los de inestabilidad muy prolongados.

Cada miembro toma la actitud de su pareja como un desafío en una escalada simétrica. Aquí, según Don Jackson, con frecuencia se utilizan síntomas psicósomáticos e histéricos como formas de definir la relación, al ser mensajes que pueden negarse como mensajes, como un dolor de cabeza como para controlar alguna conducta de la pareja. Usan estas maniobras desvalidas como control de la relación. Aquí ninguno de ellos puede decir yo soy el que controla o mando. Jackson dice que es impresionante la ausencia de transacciones completas en estas familias.

La satisfacción familiar es el resultado o la consecuencia de todo un proceso de aprendizajes previos en el contexto familiar, donde cada uno de los miembros va aprendiendo a integrarse y cohesionarse como grupo familiar, de tal forma que no existan incoherencias o disonancias entre lo que dice y lo que se espera de él.

Los directivos participantes identifican el concepto de imagen institucional con la comunicación al exterior de todo aquello que sucede en el seno de la organización. Dejan así de lado, en este caso, los aspectos estructurales más visibles de la institución educativa, como puedan ser el edificio, la informatización de las aulas, la existencia de pistas deportivas u otras evidencias. Diferencian entre la imagen estática, que refleja lo que la institución es, o quiere ser, sin translucir los acontecimientos del día a día, y la imagen dinámica, referida más bien a las percepciones cambiantes (resultado de los acontecimientos que continuamente suceden) que proyecta y perciben sus usuarios sin menoscabo de las señas de identidad del centro y de su cultura organizativa.

Según los participantes, la imagen institucional debe ser coherente entre lo que se proyecta y lo que sucede en la institución, reflejando de forma fiel la realidad. Las instituciones deben planificar, al respecto, acciones que les permitan hacer visible la imagen de su centro, proveyendo espacios destinados a transmitir al exterior lo que sucede en el interior.

El objetivo final no es tanto el crear únicamente una imagen estética del centro como el conseguir que la imagen transmitida comunique con

fidelidad la forma cómo se educa en el centro. Bajo este punto de vista, se consideran los siguientes aspectos para la creación de una buena imagen:

- Crear mecanismos de comunicación entre los miembros de la institución.
- Cumplir con los objetivos marcados y hacerlos explícitos.
- Ofrecer una imagen positiva de reflexión crítica y trabajo colectivo de los docentes.
- Evidenciar el compromiso de los profesionales con la propia institución y con la educación en todos sus niveles (institucional, municipal, regional y nacional).
- Considerar las mejoras como parte del camino hacia la excelencia y evidenciar los progresos conseguidos.

Asumiendo el acuerdo de que la imagen debe transmitir fielmente lo que sucede en la institución, se plantea la cuestión de las posibles actuaciones cuando la imagen transmitida no es la deseable. Se considera, en estos casos, que ocultar lo que sucede en el interior de la organización no permite avanzar al centro ni a sus profesionales. Así, la primera actuación se vincula con la identificación del proceso a seguir, estableciendo lo que se espera de nuestra institución y concretando los compromisos primero personales y después con el entorno institucional.

Finalmente, la cuestión planteada sobre los factores que pueden actuar como barreras o resistencias para la transmisión de una buena imagen, permite identificar tres dimensiones que se concretan a continuación:

**a. Externos a la Institución:**

- No recoger y estudiar las valoraciones externas.
- Miedo al juicio externo que imposibilite la reflexión.
- Poca confianza en la cultura que podría proporcionar más beneficios que los actualmente existentes.
- Sentirse amenazados y con poca capacidad para competir con otras realidades como, por ejemplo, la actividad de las escuelas privadas.

**b. Internos a la institución:**

- Información y comunicación incorrecta.
- Mostrar desconfianza entre los miembros ante las iniciativas propuestas.
- Ocultar los fracasos.
- No destacar el trabajo de los estudiantes y los resultados del quehacer diario.
- Falta de autoevaluación y reflexión.
- Darse tiempo para construir la calidad y llegar a la mejora.

**c. Miembros de los establecimientos:**

- Falta de sentido de pertinencia.
- Actitudes poco comprometidas de los docentes.
- Contar con todos para aunar esfuerzos.
- Insuficiente toma de conciencia de los miembros de la organización
- Dificultades para incluir los docentes en la reflexión.

- Ayudar a cada uno de los miembros a reconocer los logros y los fracasos.
- Utilización de la autoevaluación como instrumento de mejora.

Las resistencias mencionadas de forma independiente no debe obviar la consideración de que interactúan entre sí en momentos determinados. Reconocemos, por tanto, una cierta simplificación de la realidad, aunque nos ayude a programar y sistematizar intervenciones; también, la necesidad de vincular a los equipos docentes, los estudiantes y las familias en la transmisión de una buena imagen institucional. La principal misión de los directivos en este contexto es la eliminación de barreras, convirtiendo los déficits detectados en oportunidades de mejora.

#### **2.2.2.2. La familia y su influencia educativa**

La concepción pedagógica humanista reconoce a la familia como uno de los factores de mayor incidencia en la educación de los niños, cuya influencia comienza desde los primeros años de vida y trasciende de ese marco inicial, manifestándose con mayor o menor fuerza a lo largo de toda la vida.

Si se intenta resumir la importancia del entorno familiar, podemos decir que:

- Es el medio donde el niño recibe la primera información acerca del mundo exterior.
- Donde se establecen las primeras relaciones afectivas
- Donde el niño se introduce en un sistema de normas de vida elementales y se establecen las primeras regulaciones a la conducta.
- Donde se establecen patrones éticos y estéticos elementales.

La familia debe asumir la responsabilidad de la educación inicial del niño y continuar después apoyando afectiva, moral y materialmente el proceso educativo, ya que a esta se le atribuye funciones muy importantes, es la que insustituiblemente forma los sentimientos más elevados del hombre y la transmisión de la experiencia social.

La preparación de la familia como institución formadora y potencializadora de los hijos es sumamente necesaria, por ello hay que tener en cuenta que independientemente de que la labor educativa puede ser ejercida por varias instituciones sociales, su agente principal, es la escuela, quien cuenta con un caudal de experiencias y un personal con adecuada preparación psicológica y pedagógica para encauzar esta actividad en la cual median otros sistemas de influencias que pueden apoyarlas en su función.; de ahí que se necesite una influencia más dinámica de esta institución sobre la educación familiar. Si la escuela es capaz de dirigir correctamente su labor educativa, puede entonces llegar a convertirse realmente en el centro de influencia cultural en la comunidad donde esté enclavada.

La familia es la que influye educativamente en el niño, que puede ser de manera positiva o negativa, Es en el interior de la familia donde el niño va a recibir una serie de patrones educativos que van a ser la base de su comportamiento diario.

La familia es en sí un sistema de apoyo que ofrece a sus miembros información referente al mundo exterior e interior, transmite a los más pequeños el conocimiento de su cultura necesaria para obtener

éxitos en su vida cotidiana, también aportan códigos de conductas y enseñan a sus hijos como deben comportarse en los diferentes contextos.

La familia educa en todo momento, de mejor o peor forma, consciente o inconscientemente, sistemáticamente o asistemáticamente y de como sea el comportamiento de todos estos factores, cada familia con sus particularidades propias estará cumpliendo con mayores o menores resultados su función educativa, para ella y por su puesto para la sociedad en que vive, (Nuñez Aragón) (1)

No se puede pues entender al niño con necesidades educativas especiales en su integridad si no se tiene en cuenta el contexto familiar de que forma parte. Intentar que un niño con estas limitaciones intelectuales pueda realizar su desarrollo lo más normal posible, supone de forma inevitable hablar de un contexto familiar saludable.

Es necesario el estudio minucioso de la problemática familiar para un mejor manejo y entendimiento de la misma; así como, la búsqueda de soluciones a los problemas que en ella se presenta. Constituye un reto, la orientación oportuna y sistemática que necesitan los padres para el ejercicio de su función educativa.

### **2.2.2.3. La familia y las necesidades educativas**

La familia constituye la célula básica de la sociedad o sea la institución más simple basada en los lazos de parentesco conyugal y consanguíneo, que se establecen por el matrimonio y la procreación de los hijos.

Toda familia planifica tener hijos normales y saludables, si esto no sucede, trae aparejado un impacto psicológico que conlleva a la familia a transitar por tres etapas diferentes:

**a. Confusión**

En esta etapa los padres experimentan confusión acerca de que es lo que su hijo tiene mal. Pueden encontrar difícil el entender y asimilar la información que se les da. La familia no está segura o no sabe que trastornos posee su hijo y teme por él.

**b. Negación**

Los padres pueden afrontar la información que, les brindan los especialistas negando su validez y buscando otras opiniones. En muchas ocasiones pueden discutir con las personas que les brindan la información acerca del hijo, incluyendo expresiones de iras y presión o exigencias a los profesionales o a los miembros de la familia para que hagan sacrificios desproporcionados con relación al hijo.

En esta etapa la familia niega la discapacidad de su hijo y lo hace ver ante sus ojos un niño normal, aunque sepan que no es así.

**c. Consolidación o aceptación**

Cuando la familia puede reintegrarse y aceptar la discapacidad de sus hijos. La familia ya convencida de la discapacidad del hijo quiere buscar la manera de ayudarlo.

La culpabilidad y la vergüenza son también manifestaciones psicológicas que afecta a la familia de forma severa. Los padres generalmente experimentan fuertes sentimientos de responsabilidad y de orgullo asociado con el bienestar de sus hijos.

La culpabilidad de los padres con hijos con necesidades educativas especiales se refleja en el sentimiento de culpa que se crea que hay algo que hicieron y que son responsables de los problemas de sus hijos o de su falta de poder remediar esos problemas. A menudo mantienen estos sentimientos a pesar de las opiniones contrarias de los profesionales.

La culpabilidad también se refleja cuando las relaciones se tensan y no son aceptadas esas deficiencias como de su familia e inculpan a otros. La vergüenza se define como una emoción dolorosa causada por la conciencia de la propia culpa, defectos o impropiedad. Los padres suelen sentirse deshonrados por la incapacidad de hacer de sus hijos sean normales y sus “fallas” como padres que dio origen a la discapacidad.

Este impacto origina desajustes en el medio familiar, las relaciones hogareñas oscilan entre la lástima y el rechazo, entre la sobreprotección y la falta de estimulación adecuada, la derivación de las vivencias sociales necesarias para el desarrollo de la psiquis del niño es lo que comúnmente sucede en los hogares de los discapacitados; se producen cambios también en los acontecimientos de la vida diaria , cambios en la interrelación de los miembro con otros de las comunidad y la necesidad de cuidados y servicios especiales.

Esta alteración en la dinámica familiar influye negativamente en la formación de modelos morales, así como en el desarrollo de su personalidad, teniendo en cuenta que la actitud que los padres asumen determinará la estabilidad y seguridad cuando existe un equilibrio entre las relaciones familiares con las sociales.

Por esta razón el trabajo con las familias de estos menores es tan importante para un mejor entendimiento de su problemática y poder ayudarlo a buscar vías para solucionar sus problemas y puedan cumplir con éxito su función educativa.

La necesidad de que la familia dedique esfuerzos a la formación de los hijos está dada porque los sentimientos de amor hacia la pareja, amor filial, maternidad, paternidad, hermandad, amistad y sobre todo los modelos morales, encuentran su forma de desarrollo dentro de la familia, en tanto satisfacen sus necesidades biológicas y espirituales, ejercen una poderosa y positiva influencia emocional sobre los infantes, tanto para niños comunes como para niños con algún tipo de deficiencias.

La actitud de los padres con hijos con necesidades educativas especiales determina la seguridad y la estabilidad, cuando las relaciones familiares armonizan con las sociales; la estabilidad familiar estable, bien estructurada es la fuente de conocimiento de la cual se nutren los niños para conformar los patrones culturales primarios que rigen la actividad de estos. Si por el contrario en su fuente primaria, las condiciones socio psicológicas son inapropiadas, las posibilidades de una formación integral y estables sería precaria.

Lo antes expuesto se sintetiza en las palabras de Caparás, cuando refiere: "El valor educativo de la familia depende entonces de la calidad de sus miembros, de las relaciones que en ellas se den, el clima psicológico que se establezca del modo de vida que ella presente".

La familia juega un papel fundamental en el desarrollo educativo del niño retrasado mental leve ya que aquí encuentran un

verdadero equilibrio personal de los padres para ayudarlos en su desarrollo. El hogar funciona como una escuela donde el niño aprende a vivir, a convivir, querer, odiar, atacar, defenderse, comprender al otro, aprender quienes somos, cómo se llaman, cómo deben hacer para evitar situaciones engorrosas.

La relación de los adultos o padres a las actividades de sus hijos y la aceptación de estos es muy importante para la educación de un niño con necesidades educativas especiales.

Un niño con necesidades educativas especiales debe ser comprendido y aceptado por sus padres y demás miembros de la familia pues en ello se inicia la educación, es la que da el marco propicio para su desarrollo personal, especialmente porque es el más frágil y limitado en sus necesidades y por tanto más necesitado de ternura y comunicación, no sólo verbal, si no un ambiente inmediato.

Tampoco el niño debe sentirse por ello más débil que los demás miembros de su familia, más incapacitado, los padres deben lograr que se sientan igual que los demás.

Todo esto implica la gran responsabilidad que tiene el hogar, es donde se crea y se fomenta todos los patrones educativos de los niños, es por esto que los padres juegan un papel fundamental en la educación de sus hijos, porque todo niño es el reflejo de sus padres. El niño con necesidades educativas especiales va a comportarse de acuerdo con la educación recibida en su casa.

#### **2.2.2.4. Dimensiones de satisfacción de los padres**

##### **a. Bienestar**

Es un concepto relativo al buen estado de personas o colectivos. Puede referirse más específicamente al: Bienestar social, bienestar educativo, bienestar de economía.

Bienestar es trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros, se refiera la comodidad, comodidad de los servicios en la institución educativa. Donde el padre espera que la escuela realice la labor esperada, con personal dispuesto a ayudar, con una imagen totalmente calificado para las tareas educativas, con recursos y materiales suficientes para una educación de calidad y que tiene respuesta a las necesidades de los usuarios.

#### **b. Imagen**

Proyectar una buena imagen es un tema de preocupación creciente para los Equipos Directivos, si consideramos que de ella depende la elección del centro que hagan las familias y, en consecuencia, la presencia de alumnado en las aulas. Asimismo, se vincula a su capacidad para atraer el talento de buenos docentes y a la carta de presentación de los egresados cuando desean solicitar plaza para acceder a determinadas universidades o cuando buscan un trabajo.

### **2.3. Definición De Términos Básicos**

#### **a. Sistema educativo.**

Es el conjunto organizado de servicios y acciones educativas llevados a cabo por el Estado (nacional, provincial o municipal) o reconocidos y supervisados por él a través de los Ministerios de Educación (u organismos equivalentes) en función de una normativa nacional, provincial o municipal. El sistema educativo comprende los niveles de enseñanza y otros servicios educativos. A su vez, éstos se organizan en distintas modalidades educativas. (Ministerio de Educación, 2007).

**b. Calidad de servicio educativo.**

Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.

La calidad del servicio es difícil de evaluar con las características de los servicios. La calidad percibida es el consumidor juicio acerca de una entidad, excelencia en general o de superioridad. Se diferencia de la calidad objetiva, es una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, y los resultados de una comparación de las expectativas con las percepciones de desempeño. Sobre la base de modelo de la brecha de la calidad del servicio, que tiene como dimensiones la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

**c. Fiabilidad.**

Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los docentes en la institución educativa.

**d. Capacidad de respuesta.**

Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

**e. Seguridad.**

Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

**2.4. Formulación de hipótesis**

**2.4.1. Hipótesis general**

Hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

**2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. Hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.
- b. Hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

**2.5. Identificación de variables**

- a. **Variable 1:** Calidad de servicio educativo
- b. **Variable 2:** Satisfacción de los padres de familia

**2.6. Definición operacional de variables e indicadores**

VARIABLE	DEF. OPERAC.	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio educativo	Condiciones de servicio referido a fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad que ofrece una institución educative a los usuarios.	Fiabilidad.	- Promesas. - Manejo de problemas - Ejecución del servicio. - Conclusión del servicio
		Capacidad de respuesta	- Comunicación - Rapidez - Ayudada - Tiempo
		Seguridad	- Confianza - Seguridad - Amabilidad - Conocimientos

<b>VARIABLE</b>	<b>DEF. OPERAC.</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Satisfacción de los padres de familia	Estado de conformidad de los padres de familia sobres las dimensiones administrativa y académica de una institución educative,	Dimensión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Desarrollo pedagógico</li> <li>- Participación comunal</li> <li>- Manejo de conflictos</li> <li>- Atención</li> </ul>
		Dimensión académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización docente</li> <li>- Metodología de enseñanza</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Recursos didácticos</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Málaga (2009) considera que un correlacional está orientado a analizar la relación que hay entre dos o más variables que se manifiestan en una determinada población.

Teniendo en cuenta el referido concepto, diremos que el presente estudio es de tipo correlacional porque tuvo como objetivo determinar la relación que hay entre calidad de servicios educativos y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

#### **3.2. Método de investigación**

Mejía (2008) refiere que el método descriptivo en una investigación educativa, consiste en describir e interpretar hechos relacionados con otros fenómenos en un determinado espacio y tiempo.

En concordancia al referido concepto, el método que orientó el desarrollo de esta investigación fue el descriptivo, porque se tuvo en cuenta la siguiente secuencia de procedimientos:

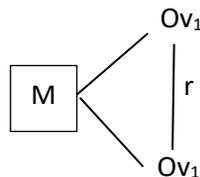
- Determinación de la muestra

- Observación d la variable gestión educativa
- Observación de la variable calidad de servicios educativos
- Estimación del coeficiente de correlación
- Prueba de hipótesis de la correlación de variables
- Formulación de la teoría.

### 3.3. Diseño de investigación

López (2002) refiere que el diseño descriptivo correlacional consiste en disponer una muestra y observar dos variables a través de algún instrumento de investigación y luego determinar la relación que hay entre ellas.

De acuerdo al concepto formulado, en esta investigación se ha utilizado el diseño descriptivo correlacional, cuyo diagrama es el siguiente:



#### Donde:

M : Muestra considera en estudio

Ov1 : Observación de la variable calidad de servicio educativo

Ov2 : Observación de la variable satisfacción de padres de familia

r : Coeficiente de correlación entre las variables sometidas a estudio.

### 3.4. Población y muestra

Soto (2006) precisa que población es un conjunto de entes observables debidamente determinados con fines de estudio. Y muestra es una parte de la población seleccionada a través de alguna técnica de muestreo.

De acuerdo al concepto indicado, en esta investigación se ha dispuesto de una población y una muestra como se describen a continuación

### **3.4.1. Población**

La población sujeta a estudio estuvo conformada por instituciones educativas (con directivos y padres de familia) de la ciudad del Cusco en el año 2015.

### **3.4.2. Muestra**

La muestra considerada en estudio estuvo conformada por 15 instituciones educativas (15 directivos y 60 padres de familia) de la ciudad del Cusco en el año 2015.

La muestra fue seleccionada a través de la técnica de muestreo no probabilístico de tipo intencional, basado en las buenas amistades que se tienen como colegas.

## **3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Ferrer (2010) sostiene que técnica de recolección de datos, es una secuencia de procedimientos organizados para la obtención de datos o información. E instrumento de acopio de datos considera a todo dispositivo físico donde se consignan los datos o información.

De acuerdo al referido concepto, en esta investigación se han utilizado las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

<b>TECNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>DATO OBTENIDO</b>
Encuesta	Cuestionario compuesto por 14 reactivos que corresponden a los indicadores de la variable calidad de servicio educativo	Nivel de calidad de servicio que brinda una institución educativa
Encuesta	Escala compuesta por 27 reactivos que corresponden a dos dimensiones y los indicadores de la variable satisfacción de padres de familia	Nivel de satisfacción de los padres de familia por una institución educative..

## **3.2. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos obtenidos en esta investigación se han procesado a través de la técnica estadística que comprende los siguientes niveles:

**a. Nivel descriptivo**

- Resumen de datos a través de tablas estadísticas
- Representación de datos a través de diagramas de barras y diagramas de dispersión.
- Estimación de medidas de correlación

**b. Nivel inferencial**

- Prueba de hipótesis general y específicas a través del test de Pearson con un nivel de confianza del 95%.

### **3.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO**

Los datos obtenidos en esta investigación fueron procesados de la siguiente manera:

- Elaboración de una base de datos por variables y dimensiones.
- Obtención de tablas a través del programa estadístico SPSS.
- Obtención de gráficos estadísticos a través del programa estadístico SPSS.
- Obtención de medidas de relación a través del programa estadístico SPSS.
- Prueba de hipótesis a través del programa estadístico SPSS.

### **3.4. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

El cuestionario sobre calidad de servicio educativo y la escala sobre satisfacción de padres de familia, fueron evaluados su validez por tres expertos en educación y los resultados se muestran en la siguiente tabla:

No	EXPERTO	CUESTIONARIO	ESCALA
1.	Dra. Ana Goyas Baldoceca	74%	78%

2.	Dr. Isaac Córdova Baldeón	80%	82%
3.	Mg. Werner Surichaqui Hidalgo	68%	84%

El cuestionario sobre calidad de servicio educativo obtuvo un coeficiente de valoración de 74% y la escala sobre satisfacción de padres de familia obtuvo un coeficiente de valoración de 81%. En ambos casos se puede apreciar que se ha logrado la validez de los referidos instrumentos.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

Las actividades que corresponden específicamente al trabajo de campo fueron las siguientes:

1. Coordinación de trabajo con el asesor de investigación
2. Coordinación con las autoridades de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco para el desarrollo de la investigación.
3. Coordinación con los padres de familia de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco para el desarrollo de la investigación.
4. Validación del cuestionario y escala a través del juicio de tres expertos en educación.
5. Aplicación del cuestionario sobre calidad de servicio educativo a los directivos de las instituciones educativas consideradas en estudio.
6. Aplicación de la escala sobre satisfacción a los padres de familia de las instituciones educativas consideradas en estudio.

#### **4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

##### **4.2.1. Descripción de los instrumentos**

##### **a. Cuestionario sobre calidad de servicio**

La variable calidad de servicio educativo fue medida en la escala de 00 a 28. Y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

NIVELES		CATEGORÍAS
20	28	A: Bueno

10	19	B: Regular
00	09	C: Deficiente

**b. Escala sobre satisfacción de padres de familia**

La variable satisfacción de padres de familia fue medida en la escala de 00 a 54. Y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

NIVELES		CATEGORÍAS
36	54	A: Satisfecho
18	35	B: Medio satisfecho
00	17	C: Insatisfecho

La dimensión administrativa de la satisfacción de padres de familia fue medida en la escala de 00 a 34. Y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

NIVELES		CATEGORÍAS
24	34	A: Satisfecho
12	23	B: Medio satisfecho
00	11	C: Insatisfecho

La dimensión académica de la satisfacción de padres de familia fue medida en la escala de 00 a 20. Y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

NIVELES		CATEGORÍAS
14	20	A: Satisfecho
07	13	B: Medio satisfecho
00	06	C: Insatisfecho

**4.2.2. Tabla para interpretar la relación entre variables**

La siguiente tabla de categorías, sirve para interpretar el grado de relación que hay entre las variables calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia.

ESCALA	CATEGORÍAS
$0,0 < r < 0,2$	Existe correlación no significativa
$0,2 \leq r < 0,4$	Existe correlación baja
$0,4 \leq r < 0,7$	Existe significativa correlación

r = 1	Existe alto grado de correlación
r = 0	Existe correlación perfecta Los datos están in correlacionados

### 4.2.3. Resultados para el objetivo general

**Tabla N° 4.1**

*Instituciones educativas de la ciudad de Cusco, agrupadas por niveles de calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia*

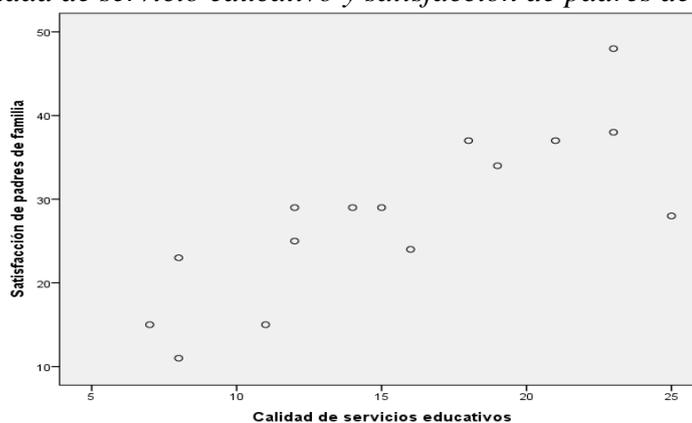
		Satisfacción de padres de familia			Total
		A	B	C	
Calidad de servicios	A	3	1	0	4
	B	1	6	1	8
	C	0	1	2	3
Total		4	8	3	15

*Fuente: Base*

*de datos del Anexo No. 1*

**Gráfico N° 4.1**

*Instituciones educativas de la ciudad de Cusco, agrupadas por niveles de calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia*



### Interpretación

***Coefficiente de correlación de Pearson:  $r = 0,802$***

Los resultados que se muestran en la tabla, gráfico y medida estadística, acusan claramente que hay correlación alta (de acuerdo a la tabla de categorías) entre las variables calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco en el año 2015. Asimismo se puede notar que la relación entre variables es positiva, por lo cual podemos afirmar que a mayor nivel

de calidad de servicio educativo, le corresponde mayor nivel de satisfacción de padres de familia en una determinada institución educativa.

### Prueba de hipótesis general

#### Formulación de hipótesis

$H_0$  No hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

$H_1$  Hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

#### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

#### Valor de probabilidad

		Calidad de servicios educativos	Satisfacción de padres de familia
Calidad de servicios educativos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1  15	.802  15
Satisfacción de padres de familia	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.802  15	1  15

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

$P = 0,000$  (Sig.)

#### Decisión y conclusión

Como el valor de probabilidad  $P = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

#### 4.2.4. Resultados para el objetivo específico 1

**Tabla N° 4.2**

*Instituciones educativas de la ciudad de Cusco, agrupadas por niveles de calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de padres de familia*

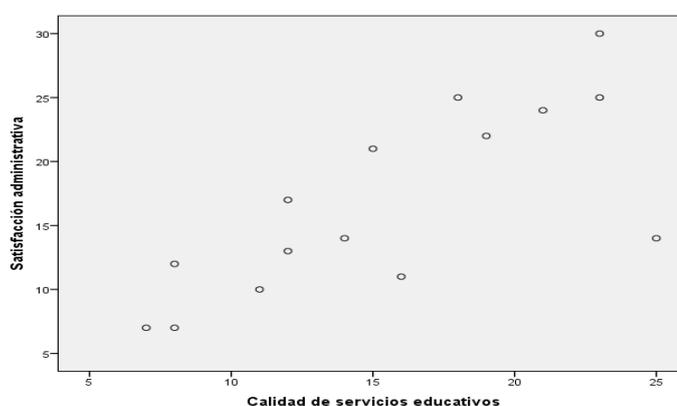
		Satisfacción administrativa			Total
		A	B	C	
Calidad de servicios educativos	A	3	1	0	4
	B	1	5	2	8
	C	0	1	2	3
Total		4	7	4	15

Fuente: Base

de datos del Anexo No. 1

### Gráfico N° 4.2

*Instituciones educativas de la ciudad de Cusco, agrupadas por niveles de calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de padres de familia*



Los resultados que se muestran en la tabla, gráfico y medida estadística, acusan claramente que hay correlación alta (de acuerdo a la tabla de categorías) entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco en el año 2015. Asimismo se puede notar que la relación entre variable y dimensión es positiva, por lo cual podemos afirmar que a mayor nivel de calidad de servicio educativo, le corresponde mayor nivel de la dimensión administrativa de la satisfacción de padres de familia en una determinada institución educativa.

### Prueba de hipótesis específica 1

#### *Formulación de hipótesis*

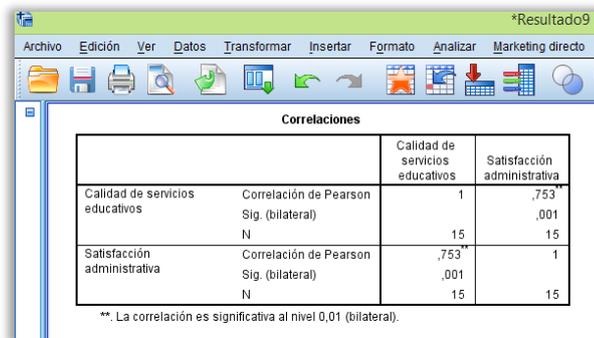
H<sub>0</sub> No hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

H<sub>1</sub> Hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015

***Nivel de significancia***

$\alpha = 0,05$

***Valor de probabilidad***



		Calidad de servicios educativos	Satisfacción administrativa
Calidad de servicios educativos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 15	,753* ,001 15
Satisfacción administrativa	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,753* ,001 15	1 15

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P = 0,001 (Sig.)

***Decisión y conclusión***

Como el valor de probabilidad P = 0,001 es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

#### 4.2.5. Resultados para el objetivo específico 2

**Tabla N° 4.3**

*Instituciones educativas de la ciudad de Cusco, agrupadas por niveles de calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de padres de familia*

		Satisfacción académica			Total
		A	B	C	
Calidad de servicios educativos	A	2	2	0	4
	B	1	6	1	8
	C	0	2	1	3
Total		3	10	2	15

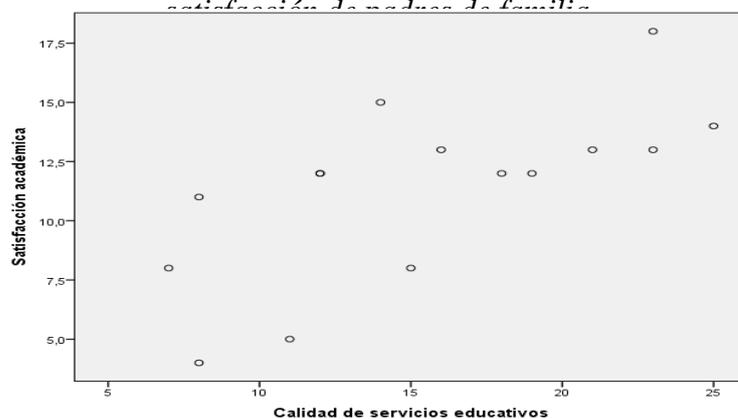
*Fuente: Base de*

*datos del Anexo No. 1*

**Gráfico N° 4.3**

*Instituciones educativas de la ciudad de Cusco, agrupadas por niveles de calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la*

*satisfacción de padres de familia*



***Coefficiente de correlación de Pearson:  $r = 0,683$***

Los resultados que se muestran en la tabla, gráfico y medida estadística, acusan claramente que hay correlación alta (de acuerdo a la tabla de categorías) entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de padres de

familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco en el año 2015. Asimismo se puede notar que la relación entre variable y dimensión es positiva, por lo cual podemos afirmar que a mayor nivel de calidad de servicio educativo, le corresponde mayor nivel de la dimensión académica de la satisfacción de padres de familia en una determinada institución educativa.

## Prueba de hipótesis específica 2

### Formulación de hipótesis

$H_0$  No hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

$H_1$  Hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

### Valor de probabilidad

		Calidad de servicios educativos	Satisfacción académica
Calidad de servicios educativos	Correlación de Pearson	1	,683
	Sig. (bilateral)		,005
	N	15	15
Satisfacción académica	Correlación de Pearson	,683*	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	15	15

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

$P = 0,005$  (Sig.)

### Decisión y conclusión

Como el valor de probabilidad  $P = 0,005$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto nos permite

concluir para un 95% de confianza que, hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

## **CONCLUSIONES**

1. Luego de haber realizado la prueba de hipótesis general a través del test de Pearson con un 95% de confianza, se concluyó que, hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.

2. Después de haber probado la hipótesis específica 1 a través del test de Pearson con un 95% de confianza, se concluyó que, hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.
3. Luego de haber evaluado la hipótesis específica 2 a través del test de Pearson con un 95% de confianza, se concluyó que, hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.
4. Después de haber sometido a evaluación por tres expertos, el cuestionario sobre calidad de servicio educativo obtuvo un coeficiente de valoración de 75% y la escala sobre satisfacción de padres de familia obtuvo un coeficiente de valoración de 82%. En ambos casos se puede apreciar que se ha logrado la validez de los referidos instrumentos

### **RECOMENDACIONES**

1. Como se ha demostrado que hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco, sugerimos a las autoridades educativas tomar en cuenta esta teoría para

- mejorar la calidad de servicio que ofrece la institución educativa que representa y con ello consecuentemente logrará mejorar la satisfacción de los padres de familia.
2. Sugerimos a las autoridades de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco reorientar sus políticas educativas donde promueva e incentive a los docentes para que desarrollen investigaciones correlaciones y experimentales, que permitan resolver problemas de su propia institución educativa.
  3. Sugerimos a los docentes de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco realizar investigaciones experimentales que implican formular y validar propuestas para mejorar la calidad de servicio educativo que ofrece la institución donde labora.
  4. Sugerimos a los docentes de cada institución educativa de la ciudad del Cusco que se organicen para formar círculos de investigación para fortalecer sus capacidades de investigación, para hacer investigaciones en equipo, para promocionar resultados de investigación a través artículos publicados en revistas científicas.

### **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

1. Álvarez Hilera, Carlos (2008) Gestión Institucional. Barcelona España:  
Universidad de Barcelona

2. Barrios Briceño, N. (2011) "Calidad de las escuelas Bolivarianas en Venezuela ", en la Universidad de León para optar el Grado de Magister.
3. Barriga Hernández, C. (2005). Elementos de investigación científica, Lima Perú: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
4. Calero Pérez, Mavilo (2003) Administración gerencial del centro educativo. Lima – Perú : Editorial ABEDUL..
5. Cayetano Alvéz, G. (2003) "Marketing en los servicios de educación: Modelo de percepción de la calidad". Universidad Complutense de Madrid. Tesis para obtener el Grado de Doctor.
6. Córdova Baldeón I. (2011) Estadística aplicada a la investigación. Lima Perú: Editorial San Marcos
7. Córdova Baldeón I. (2013) El informe de investigación educativa. Lima Perú: Editorial San Marcos
8. Kogan Cogan, L. (2009). Aprender a investigar: Introducción a la metodología de la ciencia, Lima Perú: Universidad de Lima Fondo de Desarrollo Editorial.
9. López, J. (2000) Proyecto Educativo Institucional. Lima Perú: Fondo Editorial de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica.
10. Esteban Rivera, E. (2000). Cómo elaborar proyectos de investigación en educación, Huancayo Perú: Grafi Centro.
11. Gairín, J. y Rodríguez-Gómez, D. (2012). El modelo Accelera de creación y gestión del conocimiento en el ámbito educativo. En Revista de Educación Vol. 357
12. Hernández Sampieri, Roberto, y otros (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

13. Martínez Bencardino, R. (2001). Estadística básica aplicada, Bogotá Colombia: ESOE.
14. MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2005) Indicadores de la educación: Lima Perú: Gráfica FESA.
15. Olivera Bravo, L. (2004). Investigación integral III, Cuzco-Perú: Instituto Superior Pedagógico de Urubamba
16. Ruíz de Miguel, C. (2002), "Propuesta y validación de un modelo de Calidad en educación". Universidad Complutense de Madrid. Tesis para obtener el Grado de Magister.
17. Sánchez, H. y Reyes, C. (2005) Métodos y diseños de investigación científicas. Lima: Editorial Mantaro.
18. Sahonero, M. (2004) Investigando en el Aula. Lima: Centro Andino de Excelencia para la Capacitación de Maestros.
19. UNESCO (2005). Educación para todos, el imperativo de la calidad. Paris: Fondo Editorial UNESCO.
20. Zeithaml, VA, Berry, LL y Parasuraman, A. (2007), "Las consecuencias del comportamiento de servicio calidad ", Journal of Marketing, vol. 60 de abril de pp 31-46.

# Anexos

**ANEXO No. 1**

**BASE DE DATOS**

	VARIABLE 1	VARIABLE 2
--	------------	------------

	CALIDAD DE SERV.		SATISFACCIÓN		D. ADMINISTRATIVA		D. ACADÉMICA	
	P	N	P	N	P	N	P	N
1	12	B	25	B	13	B	12	B
2	23	A	38	A	25	A	13	B
3	21	A	37	A	24	A	13	B
4	15	B	29	B	21	B	8	B
5	12	B	29	B	17	B	12	B
6	8	C	23	B	12	B	11	B
7	11	B	15	C	10	C	5	C
8	7	C	15	C	7	C	8	B
9	16	B	24	B	11	C	13	B
10	19	B	34	B	22	B	12	B
11	23	A	48	A	30	A	18	A
12	25	A	28	B	14	B	14	A
13	18	B	37	A	25	A	12	B
14	14	B	29	B	14	B	15	A
15	8	C	11	C	7	C	4	C
V1: Calidad de servicio educativo			A: Bueno		B: Regular		C: Deficiente	
V2: Satisfacción de padres de familia			A: Satisfecho		B: Medio satisfecho		C: Insatisfecho	



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

ESCUELA DE POSGRADO

**CUESTIONARIO**

CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

## I. DATOS REFERENCIALES

1.1. Institución:.....

1.2. Institución .....

1.3. Lugar y Fecha:.....

## II. APLICACIÓN

1. ¿Cómo es la administración de tu Centro Educativo?

- Bueno
- Malo
- Regular

2. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios educativos de su Centro Educativo?

- Bueno
- Malo
- Regular

3. ¿Cómo calificaría el desempeño de los docentes?

- Bueno
- Malo
- Regular

4. ¿Cuál es la contribución del desempeño docente en la gestión institucional?

- Bueno
- Malo
- Regular

5. El contenido curricular te parece:

- Bueno
- Malo
- Regular

6. ¿La relación entre el contenido curricular con la gestión institucional es?

- Bueno
- Malo
- Regular

7. ¿Cuál es la situación del bienestar estudiantil en su Centro Educativo?

- Bueno
- Malo
- Regular

8. ¿Cómo es la relación entre la gestión institucional y el bienestar estudiantil?

- Bueno
- Malo
- Regular

9. ¿Cuál es la situación de la infraestructura de servicios en su Centro Educativo?

- Bueno
- Malo
- Regular

10. ¿Cómo es la relación entre la gestión institucional y la infraestructura de servicios?
- Bueno  
 Malo  
 Regular
11. ¿Cuál es la situación de los medios y materiales educativos en su Centro Educativo?
- Muy bueno.  
 Bueno.  
 Regular.  
 Malo.
12. ¿Cómo se relacionan la gestión institucional con los medios y materiales educativos?
- Bueno  
 Malo  
 Regular
13. ¿Cuál es el estado del empleo de tecnología e informática en su centro educativo?
- Bueno  
 Malo  
 Regular
14. ¿Cómo es la relación entre la gestión institucional y la tecnología e informática del centro educativo?
- Bueno  
 Malo  
 Regular

**MUCHAS GRACIAS...**



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCALA  
SOBRE SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA

	<b>DIMENSIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>SA</b>	<b>MS</b>	<b>IN</b>
1	¿Cómo considera el proceso de comunicación de avances (informe de calificaciones) y dificultades de los estudiantes?			
2	¿Cómo considera el nivel de avance y desarrollo pedagógico de la Institución?			
3	¿Cómo considera la participación de la Comunidad Educativa en los diferentes procesos institucionales?			
4	¿Cómo considera el manejo que se da institucionalmente a los diferentes conflictos escolares?			
5	¿Cómo considera la atención brindada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales?			
6	¿Cómo considera el proceso de fortalecimiento en valores que desarrolla la Institución?			
7	¿Cómo considera el proceso de atención y formación de padres de familia o acudientes?			
8	¿Cómo considera las actividades culturales o artísticas desarrolladas en la Institución?			
9	¿Cómo considera las actividades recreo-deportivas desarrolladas en la Institución?			
10	¿Cómo considera el ambiente escolar?			
11	¿Cómo considera el proceso institucional de administración de los recursos financieros?			
12	¿Cómo considera la planta física institucional			
13	¿Cómo considera las condiciones de seguridad y protección dentro del plantel educativo?			
14	¿Cómo considera los servicios complementarios (cafetería, transporte, restaurante) de la Institución?			
15	¿Cómo considera el trato recibido por los diferentes colaboradores de la Institución			
16	¿Cómo considera el nivel de capacitación del personal de la Institución?			
17	) ¿Cómo considera el proceso de atención y solución de quejas y reclamos?			

	<b>DIMENSIÓN ACADÉMICO</b>	<b>SA</b>	<b>MS</b>	<b>IN</b>
1	¿Cómo considera el nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos del plan de estudios?			
2	¿Cómo considera las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza aprendizaje? *			
3	¿Cómo considera el proceso de aprendizaje desarrollado en la institución educativa			
4	¿Cómo considera el desempeño académico de los estudiantes?			
5	¿Cómo considera los recursos didácticos con los que cuenta el colegio?			
6	¿Cómo considera el nivel profesional de los maestros de la Institución?			
7	¿Cómo considera la relación maestro-estudiante?			
8	¿Cómo considera los servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas de los estudiantes?			
9	¿Cómo considera las tareas para el estudiante?			
10	¿Cómo considera los recursos tecnológicos con los que cuenta el colegio?			

**SA: Satisfecho    MS: Medianamente satisfecho    IN: Insatisfecho**



## MATRIZ LÓGICA

dad de servicio educativo y su relación con la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
<p><b>General:</b> ¿De qué manera se relacionan la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿De qué manera se relacionan la calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que hay entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar la relación que hay entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.</p> <p>Determinar la relación que hay entre calidad de servicio educativo y la dimensión académica de la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.</p>	<p><b>General</b> Hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.</p> <p><b>Específicos:</b> Hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.</p> <p>Hay correlación alta entre calidad de servicio educativo y la dimensión administrativa de la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas de la ciudad del Cusco 2015.</p>	Calidad de servicio educativo	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promesas</li> <li>- Manejo de problemas</li> <li>- Ejecución del servicio</li> <li>- Conclusión del servicio</li> </ul>	Cuestionario
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Rapidez</li> <li>- Ayuda</li> <li>- Tiempo</li> </ul>	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Conocimientos</li> </ul>	
			Satisfacción de los padres de familia	Dimensión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Desarrollo pedagógico</li> <li>- Participación comunal</li> <li>- Manejo de conflictos</li> <li>- Atención</li> </ul>	Escala
					Dimensión académica	

