



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

“MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS  
CLIENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA  
FISCOMISIONAL FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL  
CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, PARA EL  
AÑO 2016”

Tesis previa a optar el Título  
de Ingeniero Comercial

AUTOR:

**LUIS VICENTE SANCHEZ ARIAS**

DIRECTORA:

**MGS. CARLOS RODRÍGUEZ ARMIJOS**

LOJA – ECUADOR

2017



## CERTIFICACIÓN

**Mg. Carlos Rodríguez Armijos**

**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y DIRECTOR DE  
TESIS**

### **CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de tesis: "MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, PARA EL AÑO 2016", elaborado por: Luis Vicente Sánchez Arias, previo a optar el título de Ingeniero Comercial, ha sido realizado bajo mi dirección y luego de su revisión autorizo su presentación ante el Tribunal de Grado.

Loja, abril del 2017



**Mg. Carlos Rodríguez Armijos**

**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, **Luis Vicente Sánchez Arias**; declaro ser el autor de la presente tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

**AUTOR:** Luis Vicente Sánchez Arias

**FIRMA:** .....



**CEDULA:** 1102566088

**FECHA:** Loja, Abril del 2017

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, Luis Vicente Sánchez Arias, declaro ser el autor de la tesis titulada: "MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, PARA EL AÑO 2016", como requisito para optar al título de **INGENIERO COMERCIAL**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintiún días del mes de Abril del dos mil diecisiete firma el autor.

**Firma:**  \_\_\_\_\_

**Autor:** Luis Vicente Sánchez Arias

**Cédula:** 1102566088

**Dirección:** Loja-Calle Alfredo Mora Reyes y Av. Las Américas

**Correo electrónico:** luisv66\_@hotmail.com

**Teléfono:** 0959521091

**Director de Tesis:** Mg. Carlos Rodríguez Armijos

**Tribunal de Grado:**

Ing. Mg. Elvia Lucía Valverde Marín	<b>Presidente</b>
Ing. Mg. Silvana Elizabeth Hernández Ocampo	<b>Vocal</b>
Ing. Mg. Lenin Ernesto Peláez Moreno	<b>Vocal</b>

## **AGRADECIMIENTO**

Dejo constancia de mi profunda gratitud a la Universidad Nacional de Loja, al Plan de Contingencia, a los diferentes docentes de la Carrera de Administración de Empresas, a mi Director de tesis Ing. Mgs. Carlos Rodríguez Armijos, quien con dedicación, capacidad y paciencia ha sabido impartir sus sabias experiencias y apreciables conocimientos, brindándome en todo momento su apoyo incondicional.

De igual manera un especial agradecimiento a los directivos de la Unidad Educativa FISCOMISIONAL “FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO” DEL CANTÓN SARAGURO, por brindar su colaboración desinteresada para cumplir con el desarrollo de la presente tesis.

*EL AUTOR*

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a toda mi familia; que son el motor de mi vida y en especial a mi esposa, mi compañera en todo momento de mi vida, mi aliento en los momentos más difíciles, a mis hijos; a todos ellos va dedicado este triunfo profesional.

*LUIS VICENTE*

**a. Título**

“MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, PARA EL AÑO 2016”

## **b. Resumen**

El desarrollo del presente trabajo de tesis titulado **“MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, PARA EL AÑO 2016”**, se realizó con el afán de medir el grado de satisfacción de los actores internos y externos con el fin de determinar si se está cumpliendo con los estándares para este tipo de institución. Con la información que se obtuvo se pudo generar medidas o acciones a tomar las cuales podrán mejorar el nivel de educación, pues no solamente se midió el nivel académico sino también el clima laboral y del espacio físico de la institución.

Desde todo punto de vista el cliente es quien decide que producto o servicio desea, por ésta razón la satisfacción del cliente es lo más importante. A nivel institucional el medir la satisfacción de los clientes, es beneficioso pues quien se encuentra satisfecho con el consumir o adquirir un bien o es porque está cumpliendo con su misión. En este caso los padres de familia constituyen los clientes a los cuales a través de sus hijos se ofrece el servicio educativo y los estudiantes los consumidores que comunican a sus padres respecto a la satisfacción del aprendizaje que se recibe en la Unidad Educativa.

Como paso inicial para el desarrollo del presente trabajo se consideró el uso de métodos como el deductivo, el cual se lo utilizó para el planteamiento de la respectiva hipótesis, el inductivo permitió estudiar primero aquellos aspectos generales, para revertirlos luego en principios aplicables a la realidad del plantel investigado, el estadístico facilitó la representación de la información obtenida en cuadros y gráficos, el analítico sintético permitió resumir, analizar, describir y presentar la información requerida, la misma que fue organizada de acuerdo a las necesidades de explicación teóricas, con la finalidad de dar una respuesta reveladora a la



problemática investigada; así como también de algunas técnicas como la observación y la entrevista, que permitieron conocer de manera comprobada la problemática investigada.

Con esta información obtenida se concluye que el grado de satisfacción (60%) en los padres de familia, no alcanza un nivel significativo, medición que se llevó a cabo considerando factores como filosofía institucional, desarrollo de habilidades académicas, cognoscitivas y evaluativas, la relación maestro-alumno, actividades extra clase, solución de conflictos y trámites administrativos. En tales consideraciones se propone un plan de mejoramiento al servicio del cliente de la Unidad Educativa Fiscomisional "Fray Cristóbal Zambrano".

## **Abstract**

The development of this thesis entitled "MEASUREMENT OF THE DEGREE OF SATISFACTION OF CUSTOMERS OF THE FISCOMISIONAL EDUCATIONAL UNIT FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL CANTÓN SARAGURO, PROVINCE OF LOJA, FOR THE YEAR 2016", was carried out with the aim of measuring the degree of satisfaction Of the internal and external actors in order to determine if the standards for this type of institution are being met. With the information obtained, it was possible to generate measures or actions to be taken which can improve the level of education, since not only the academic level but also the working environment and the physical space of the institution were measured.

From all points of view, the customer decides what product or service he or she wants, for this reason customer satisfaction is the most important thing. At the institutional level, measuring customer satisfaction is beneficial because whoever is satisfied with consuming or acquiring a good or because it is fulfilling its mission. In this case the parents are the clients to whom through their children the educational service is offered to them and the students the consumers who communicate their parents regarding the satisfaction of the learning received in the Educational Unit.

As an initial step for the development of the present work, the use of methods such as deductive was considered, which was used for the approach of the respective hypothesis, the inductive allowed to study first those general aspects, then to reverse them in principles applicable to reality Of the researched site, the statistician facilitated the representation of the information obtained in tables and graphs, the synthetic analytic allowed to summarize, analyze, describe and present the required information, which was organized according to the theoretical explanatory needs, for the purpose To give a revealing answer to the problem investigated; As well as some techniques such as observation and

interview, which allowed to know in a verified way the problematic investigated.

With this information, we conclude that the level of satisfaction (60%) in parents does not reach a significant level, a measure that was carried out considering factors such as institutional philosophy, development of academic, cognitive and evaluative skills, relationship Teacher-student, extra-class activities, conflict resolution and administrative procedures. In such considerations a plan of improvement to the customer service of the Educational Unit Fiscomisional "Fray Cristóbal Zambrano" is proposed.

### c. Introduction

En el cantón Saraguro, provincia de Loja, inicia sus labores el 03 de octubre de 1967; la Institución Franciscana Celina Vivar Espinosa, se mantiene hasta la actualidad con el nombre de: Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”, la cual brinda una educación integral a todos los jóvenes de la localidad. Sin embargo, tiene como problemática institucional el desconocimiento del grado de satisfacción de los padres de familia sobre los logros académicos de sus hijos, así como también los niveles directivos, particularidad que reviste singular importancia en los momentos competitivos actuales en los que se desarrolla la sociedad, lo cual amerita ser investigado a través del conocimiento del ambiente laboral, situaciones de infraestructura, relación entre los miembros de la comunidad educativa para proponer las mejores decisiones y lograr un servicio de calidad y calidez.

En tales consideraciones, se estima que el producto del presente proceso investigativo aportará al mejoramiento de los procesos de enseñanza aprendizaje a través del conocimiento del nivel de satisfacción de los clientes que en este caso son los padres de familia, los cuales determinan este criterio mediante diálogos continuos con sus hijos respecto a los servicios educativos que reciben.

De acuerdo a la reglamentación de la Universidad Nacional de Loja, para la presentación y desarrollo de una tesis, se estructura de la siguiente manera: **TITULO:** con el cual se denomina el presente trabajo de investigación, **RESUMEN Y ABSTRACT:** este literal desarrolla una síntesis de la investigación que da a conocer el cumplimiento de los objetivos tanto general como específicos; **INTRODUCCION:** se ubica la importancia del tema, y el aporte que se pueda generar con su desarrollo, **REVISION DE LITERATURA:** comprende la fundamentación teórica necesaria la cual sustentara la ejecución de los resultados, **MATERIALES Y METODOS:** se

detalla cada uno de ellos los cuales fueron usados para lograr poner en marcha el trabajo de investigación, **RESULTADOS:** contiene propiamente el desarrollo o ejecución de la propuesta, **DISCUSION:** consiste en realizar un contraste entre la propuesta y el desarrollo de la tesis, **CONCLUSIONES:** a las que se llegan luego de terminado de la tesis, **RECOMENDACIONES:** se redactan en base a cada una de las conclusiones al termino del trabajo, **BIBLIOGRAFIA:** son los textos, publicaciones, páginas de internet y todos los recursos necesarios que se usaron para la construcción de la literatura, **ANEXOS:** consiste en el detalle de todos los documentos que sirvieron de soporte del presente trabajo de investigación.

#### **d. Revisión de Literatura**

##### **Marco teórico referencial**

##### **Antecedentes**

De acuerdo con Zambrano, (2010) en enero de 1967 la Srta. Celina Vivar Espinosa, nativa de Saraguro, cumpliendo con su deseo de ayuda a la niñez indígena con una escuela católica y regentada por los religiosos franciscanos, donó cierta cantidad de dinero para que se fundara una nueva Escuela en Saraguro (pág. 3).

El Sr. Obispo de Zamora Jorge Mosquera, después de superar todas las circunstancias negativas para esta creación educativa, encomienda esta ardua y sacrificada labor al Rvdo. Padre Felipe Cepeda quien, a mediados del mes de febrero de 1967 Zambrano, (2010) con su espíritu de un verdadero misionero empieza los trabajos con mingas para recolectar los materiales necesarios y hacer los primeros cimientos de la Escuela, lo cual alcanzó la ayuda del Consejo Provincial y la Misión Andina, para el 15 de mayo de este mismo año, comenzar esta maravillosa obra (pág. 4).

La obra continua sin interrupción, pero, a pesar del constante trabajo es imposible terminar la obra para el periodo escolar de 1967-1968, por lo que el Padre Felipe Cepeda comunica la apertura de una Escuela Franciscana únicamente para el primer grado y el 18 de septiembre de 1967, se abre por primera vez las matriculas en el convento de los Padres Franciscanos.

Según la historia del establecimiento educativo, poco a poco de acuerdo a las necesidades y exigencia de la sociedad local, se fueron incrementando los años educación básica y posteriormente bachillerato hasta lograr consolidar la Unidad Educativa que hoy forma a la juventud saragurence con una población total de 451 estudiantes y 22 docentes.

## **Marco Conceptual**

### **Definición de Administración:**

Existen múltiples definiciones de administración, sin embargo, para efectos del presente estudio, se señalará las siguientes:

Es la ciencia social aplicada o tecnología social que tiene por objeto de estudio las organizaciones, y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos del conocimiento, etcétera) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización (Celaya Figueroa, 2015, pág. 53).

En consideración de lo mencionado anteriormente se puede decir que la administración no es sino el proceso en el cual se diseña un ambiente de trabajo en equipo o en grupo, en el que se cumplen con pasos específicos con el afán de conseguir un mismo objetivo.

Otra definición de administración es la de Bernal, (2007 ) quien señala que “la administración es un sistema de funciones que permite coordinar un conjunto de recursos de un organismo social, para el logro de sus objetivos, de manera eficaz y eficiente”(pág. 129)

Es por ello que se puede sostener que la administración se la debe considerar como el proceso de: planificar, organizar, dirigir y controlar. Es imposible lograr una buena administraron sin implementar estos cuatro pasos, ya que esta es la base fundamental de la administración.

Para Chiavenato, (2008), “administración es logro de objetivos de una entidad privada o pública, lucrativa o no lucrativa, con eficiencia y eficacia, coordinando todos los recursos, tiempo y humano principalmente, material y financiero, en un ambiente laboral de relacione interpersonales” (pág. 92).

De lo citado se deduce que la administración es la orquestadora para darle sentido, rumbo y forma a la organización, por lo tanto, los administradores son los que generan de manera objetiva el camino a seguir con eficiencia y productividad.

### **Gestión Administrativa:**

Se entiende al conjunto de decisiones y acciones que ejecuta la institución y/o empresa para lograr alcanzar y evaluar los planes ejecutados con los recursos disponibles (Gutiérrez, 2004, pág. 64).

La gestión administrativa no es sino otra cosa más que, la realización de acciones mediante las cuales se mide la capacidad de conseguir objetivos trazados con anterioridad. Según otros autores es también considerado como una acción, en donde se pone en marcha genera la consecución de logros beneficios para la buena marcha del ente u organización.

Dentro de la gestión administrativa, se manejan cuatro elementos indispensables que son: Planeación, organización, recursos humanos, dirección y control

### **Gestión del Talento Humano:**

La gestión del Talento humano, “consiste en el conjunto de acciones intelectuales que se suman, para conseguir un fin” (Welsch, Hilton & Gordon, 2004, pág. 91). En muchos de los aspectos es considerado como la capacidad del conocimiento en un área o tema específico.

Es importante señalar que en una empresa u organización el recurso humano, llamado en la actualidad talento humano debe cumplir con una serie de procedimientos previos de selección y/o actualización para poder desarrollar eficientemente una actividad o función encomendada, de ésta



manera se estará contribuyendo a conseguir la satisfacción de los clientes consumidores de un bien o de un servicio.

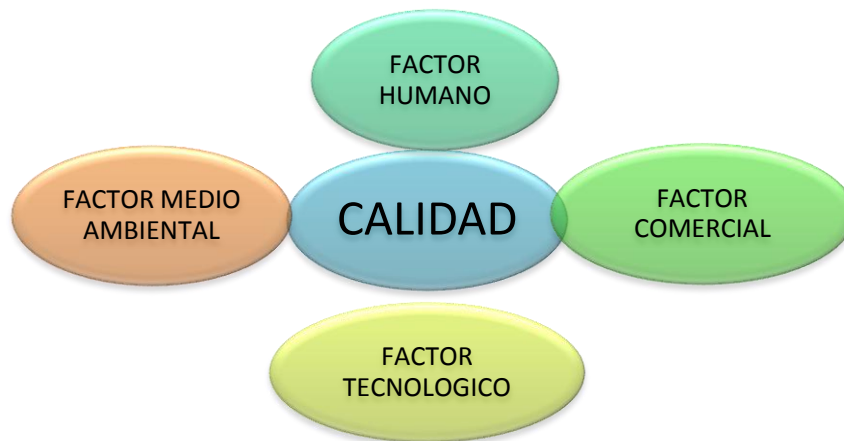
### **Calidad:**

La calidad es considerada como un proceso mediante el cual se centra la satisfacción del consumidor, para llegar a conseguirlo se consideran aspectos como nivel de satisfacción del cliente, participación del personal, mejora continua.

Cuando se dice que algo tiene calidad, esta expresión designa entonces un juicio positivo con respecto a las características del objeto. El significado del vocablo calidad en este caso pasa a ser equivalente al señalado de los términos excelencia, perfección (Gutiérrez, 2004, pág. 23).

Los factores que definen la calidad son:

**Gráfico N° 2**



**FUENTE:** <http://www.tuveras.com/calidad/generalidades/generalidades.html>  
**ELABORADO POR:** EL AUTOR

La valoración debe realizarse de forma periódica, donde se permita medir la calidad de los diferentes aspectos en el proceso de brindar un servicio eficaz y eficiente.

Debido al interés creciente de las empresas por la Calidad, concepto ampliamente utilizado con múltiples definiciones y con un difícil consenso en su conceptualización, se presenta la necesidad de señalar una breve revisión de su evolución ligada al desarrollo de diversas técnicas de gestión de calidad, debido a los continuos cambios producidos en este mercado competitivo, donde es necesario estrategias de calidad como herramientas básicas para su orientación en la optimización de los recursos disponibles para el mantenimiento y mejora de sus actividades.

Para ello es necesario delimitar el concepto de calidad con el concepto de satisfacción del consumidor dada la relación existente entre ambos términos, a pesar de sus diferentes evoluciones.

Es importante, antes de comenzar con los distintos modelos, revisar los significados generales que ha ido adquiriendo este término, de acuerdo con Reeves, (2009) se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como: (pág. 19)

**Calidad como excelencia.** De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.

**Calidad como ajuste a las especificaciones.** Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, que pretendía asegurar una precisión en la fabricación de los productos, esto permitió el desarrollo de una definición de calidad más cuantificable y objetiva.

Desde esta perspectiva, se entiende la calidad como medida para la consecución objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia

existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.

***Calidad como valor***, se hace referencia al hecho de que no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, dependiendo de aspectos tales como precio, accesibilidad, etc. Se puede definir como lo mejor para cada tipo de consumidor.

En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo.

***Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.***

Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio.

Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente (Martínez-Tur, 2010, pág. 45).

Se puede distinguir en las tres primeras perspectivas el énfasis en la conceptualización y operacionalización de la calidad, preocupándose en la consecución de unos estándares o criterios objetivos, aspectos cuantificables con los que poder funcionar internamente en las organizaciones. Sin embargo, en la actualidad se le da gran importancia al análisis de las actitudes y del comportamiento de los usuarios, interviniendo factores emocionales y juicios subjetivos, dinámicos, difíciles de encasillar en criterios o especificaciones de calidad fijos.

Por ello se evoluciona hacia una perspectiva más externalista, “la perspectiva de los consumidores y usuarios, donde se incorporan variables como las expectativas y las percepciones, esta segunda visión es la que se asocia a la calidad de servicio” (Tse, 2009, pág. 182).

Esto permite abrir nuevos horizontes hacia una investigación psicosocial, dado el interés en el sector terciario de aspectos propios del comportamiento humano, tales como, expectativas, percepciones, interacción, habilidades sociales, etc.

### **Calidad en los servicios**

La calidad en los servicios está estrechamente relacionada con el número de clientes o consumidores que la empresa u organización pueda mantener a través del tiempo.

Toda organización necesita conocer sobre la calidad de los servicios que ella presta. “La condición de sus prestaciones, y qué mejoras, necesitan, son extremadamente importantes a la hora de efectuar esta valoración, porque si no se valora el servicio, no hay forma de mejorarlo” (Denton, 2000, pág. 89).

Para evaluar el nivel de calidad, es importante manejar los atributos de calidad que según el autor Hidalgo, (2010) indica que son los siguientes:

- Oportunidad: Representa la respuesta que se brinda a una persona o personas ante una necesidad, la cual debe ser atendida en el menor tiempo posible.
- Eficacia: Representa al uso correcto de la normatividad y procesos con la finalidad de atender la demanda en este caso de un servicio.
- Accesibilidad: Corresponde a la facilidad que tiene la comunidad para obtener el servicio.
- Seguridad: Es el conjunto de condiciones de los que se dispone para de ésta manera garantizar a los demandantes un servicio en donde se advierta los riesgos directos e indirectos.
- Respeto: Se considera al conjunto de normas éticas y morales, que los ofertantes brindan a los demandantes durante el proceso de brindar el servicio.

### **La satisfacción**

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción.

En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esta área de investigación Hunt, (1982) incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor (pág. 29)

Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del enfoque de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés

se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento.

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción. (Oliver, 2008, pág. 23).

Por ello se deduce que la mayoría de los autores consideran que la satisfacción implica:

- La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
- La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

### **Nivel de Satisfacción:**

El nivel de satisfacción, “es un factor importante que sirve para que las organizaciones o empresas cuenten con la preferencia del cliente”Tse, (2009). Un cliente que esté satisfecho tendrá preferencia por el lugar, así como también indirectamente la empresa ganará estabilidad en el mercado al tiempo de mejorar la rentabilidad en el negocio (pág. 33).

El nivel de satisfacción no es otra cosa que el agrado o conformidad que tiene un cliente o consumidor de algo en específico. Lógicamente se

entiende la siguiente relación a mayor satisfacción mayor probabilidad de que el cliente o consumidor reitere la compra o el uso del bien o servicio.

### **Herramientas para medir el grado de satisfacción**

De acuerdo con Campamá, (2005) es necesario conocer que para medir la satisfacción del cliente hay posibilidades de hacer encuestas, reuniones en foco con los clientes, dependiendo de la cantidad de compradores que tenga la empresa, si son empresariales, una visita al vendedor, una llamada de seguimiento, una encuesta estructurada dependiendo de los recursos que tenga cada organización (pág. 11).

Estos tipos de medición permiten saber luego de pasado un tiempo si la promesa se cumplió o no. Cotidianamente para saber si una promesa se cumplió se pueden realizar canales o sistema de quejas y reclamos, aquí el cliente puede retroalimentar diariamente sobre lo que está pasando, y este sistema permite a la empresa hacer cambios inmediatos para mejorar la estadística de servicio al cliente. Sin embargo, a continuación, se detallan algunas herramientas que se usan comúnmente:

**Buzón de sugerencias.** - Se trata según Campamá, (2005) de:

“Un instrumento sencillo y económico, consiste en ubicar un buzón de correo en un lugar visible dentro de la organización con un letrero que lo identifique y formularios en papel donde los clientes puedan anotar comentarios, sugerencias y quejas, una desventaja es la baja tasa de participación que alcanza, el cliente tiene que estar muy satisfecho o muy insatisfecho para que acuda al buzón a dejar su anotación” (pág. 18).

El mantener este tipo método de control para medir el nivel de satisfacción del servicio, debe estar en continuo monitoreo y se debe direccionar a los clientes con el propósito de que se interesen por dejar sus comentarios, a pesar que en muchos de los casos se maneje el pensamiento de que no se da un buen uso a éste tipo de información.

Sin embargo, una de las ventajas de este tipo de herramienta es el anonimato con el que los participantes dejan sus sugerencias las cuales son mucho más sinceras sobre la percepción del servicio recibido.

**Gráfico N° 3**



**FUENTE:** 10 métodos para medir la satisfacción del cliente  
**ELABORADO POR:** EL AUTOR

**Panel.** - Esta herramienta consiste en realizar entrevistas en intervalos de tiempo a los clientes que conforman el panel, aquí se les hacen una serie de preguntas que ayudan a descifrar el grado de expectativas que tuvieron antes de comprar el producto y el cómo apreciaron su rendimiento luego de la compra.

“Es una herramienta a la que se le puede hacer un seguimiento en sus preguntas, la desventaja es su alto costo por el personal que desarrolla el método” Campamá, (2005) (pág. 20).

**Encuesta.-** Es obtener información entrevistando a un determinado volumen de clientes haciendo preguntas concretas acerca de sus expectativas previas del producto y el rendimiento que obtuvieron luego de la compra.

La diferencia entre la encuesta y el panel es que la muestra de clientes no es fija ni tiene intervalo de tiempo definido, la ventaja es que se obtiene un panorama más amplio de lo que los clientes sienten y piensan, la



desventaja es el tiempo que se requiere para tabular datos de las encuestas.

**Comprador Espía.** - Consiste en contratar a personas para que actúen como clientes en un ciclo completo, desde las actividades promocionales del producto hasta realizar la compra del mismo. Luego estos actores deben utilizar el producto adquirido, fingir usar el servicio al cliente, solicitar un servicio adicional, al final deben rendir informe al departamento de mercadeo.

Las ventajas de este método son su bajo costo y la información que se obtiene acerca del desempeño de las áreas de la empresa que tienen relación con los clientes, su desventaja es la baja representatividad que tiene el grupo de compradores espías en relación con el conjunto de clientes.

**Clientes perdidos.** - Esta herramienta consiste en acudir a los clientes que dejaron de comprar, los ex clientes quienes conocen aquellos puntos débiles de la empresa o del producto, para esto hay que buscar en el directorio de clientes de la empresa y ubicar a los que no realizaron recompra en un tiempo razonable, luego se entrevistan para conocer sus razones de alejamiento, esto permitirá a la compañía determinar sus puntos débiles y saber por qué el cliente se fue.

Es necesario señalar que de las herramientas citadas, en la presente investigación se ha hecho uso de la encuesta, la cual se la ha estructurado considerando algunos factores como, la filosofía institucional, el tiempo de servicio, la jornada de trabajo, salario, trato al trabajador, incentivos, condiciones laborales, relación con la comunidad educativa y la innovación institucional.

## **Proceso para medir la satisfacción del cliente**

Para conocer el proceso de medir la satisfacción del cliente, es importante reseñar la propuesta de (Johnson, 2007, pág. 267) que consiste en un modelo donde la satisfacción del cliente está formada por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio.

Este autor considera que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo. Este modelo de Johnson y Fornell tiene una gran importancia en la actualidad, ya que el Índice de la Satisfacción del Cliente Americana (American Customer Satisfaction Index: ACSI) se realiza empleando una revisión de este modelo. El modelo ACSI se basa en las relaciones entre características tales como la calidad percibida, el valor percibido, la tolerancia respecto a la actividad realizada, la posibilidad de recompensa y la recomendación del servicio y/o producto a otros que son evaluadas por los clientes.

La meta de todo propietario de un negocio es proveer un servicio o producto, y hacerlo con un excepcional servicio al cliente. Cuando se brinda un buen servicio, la satisfacción al cliente seguro será más alta. Sin embargo, muchas empresas fallan en sus esfuerzos por satisfacer a sus clientes.

Se puede lograr mejorar en este campo, midiendo la satisfacción del cliente, y esto puede ser hecho siguiendo ciertos pasos específicos. Si se logra medir la satisfacción del cliente, se puede hacer cambios para lograr una satisfacción más alta y medir nuevamente para comprobar que los cambios han funcionado.

Desde esta óptica, los pasos para medir la satisfacción del cliente son:

1. La satisfacción al cliente es algo subjetivo y para medirla, se necesita enfocarse en recoger la retroalimentación individual y evaluarla para tener un entendimiento global de la satisfacción del cliente.
2. Pedir a los clientes que completen una encuesta, para lo cual hay que preparar encuestas fáciles de contestar, haciendo preguntas a responder por medio de una escala u opción múltiple. Cualquier otro tipo de preguntas podrían tomar mucho tiempo para ser respondidas lo que desestimularía a los clientes.
3. Debe hacerse las preguntas correctas en la encuesta, esto es tener un objetivo, el cual es averiguar qué se está haciendo bien y qué se está haciendo mal. Concentrarse en ese objetivo de la encuesta y no tener miedo de saber la verdad.
4. Familiarizarse con las expectativas del cliente y esforzarse para lograrlas. En la encuesta, hay que recordar preguntar a los clientes lo que es importante para ellos y lo que esperan de del investigador. Los encuestados a menudo se ciegan por la misión y políticas de la institución, pero si estas reglas van contra las expectativas de los clientes, entonces se tiene las prioridades equivocadas. Con la respuesta del cliente, se puede luchar para llenar las expectativas sin comprometer el producto o servicio.
5. Descubrir el nivel de satisfacción del cliente reconociendo donde no se está haciéndolo bien. Nunca hay que tener miedo de escuchar que la institución está fallando en algún aspecto, porque sólo cuando se sabe esto es cuando se puede trabajar para lograr ser más exitoso. Hay que reconocer que cualquier información negativa es una oportunidad de mejorar. Los clientes apreciarán la oportunidad y si ven que se ha hecho cambios, se sentirán más inclinados a usar tu producto o servicio de nuevo porque saben que se toman en cuenta sus opiniones.
6. Averiguar quién tiene clientes más satisfechos que nuestra institución y por qué. Los clientes darán encantados esta información, así que hay que usarla a favor.

## **Análisis Foda**

El análisis FODA “es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados” (Pinto, 2000, pág. 115).

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio, las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

**Fortalezas:** son las capacidades especiales con que cuenta la empresa y por lo que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

**Oportunidades:** son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

**Debilidades:** son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

**Amenazas:** son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización

## e. **Materiales y Métodos**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se usó el siguiente detalle de materiales:

### **Materiales**

Entre los materiales empleados en el proceso investigativo se encuentran: Equipo de computación, suministros de oficina, muebles y equipo de oficina, textos, impresiones, copias, recursos tecnológicos

### **Métodos:**

**Método científico:** Este método permitió a través de sus etapas emprender en una observación de la problemática a investigar, para posteriormente plantear las hipótesis respectivas y mediante la experimentación aplicando las encuestas obtener la información necesaria respecto a la satisfacción del cliente y finalmente estructurar las conclusiones necesarias.

**Método deductivo:** Con este método se estableció las generalizaciones que corroboran la necesidad de realizar una medición del grado de satisfacción de los clientes en la Unidad Educativa Fiscomisional Fray Cristóbal Zambrano.

**Método inductivo:** Este método, ayudó a recolectar la información particular respecto a los factores que influyen en la satisfacción del cliente indicados en cada una de las partes de la encuesta y reflejados en los cuadros de resultados.

**Método estadístico:** Este método valió para tabular los datos obtenidos a través del estudio de campo, sobre los cuales se trabajó con los resultados y representarlos en cuadros y gráficos respectivamente.

**Método analítico - sintético:** Se utilizó al interpretar los resultados obtenidos en las encuestas y así se ejecutó un análisis con el fin de plantear algunas propuestas, conclusiones y recomendaciones, en beneficio de la Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano.

**Técnicas:**

En el trabajo investigativo se aplicó las siguientes técnicas:

**Observación:** A través de ella se conoció de manera cercana la situación real de la Unidad Educativa, esto es en cuanto a las debilidades existentes en lo que respecta a servicios al cliente, lo cual viabilizó la comprobación de cada una de las acciones realizadas en la misma y su efectividad.

**Entrevista:** Se realizó una sola aplicada al Rector, la cual permitió recopilar información y así poder afianzar el hecho que se investigó desarrollando de mejor manera las conclusiones y recomendaciones al término de la investigación.

**Encuesta:** La aplicación de la encuesta se la realizó a los 24 docentes, 3 trabajadores (ver anexo 2). De igual manera la aplicación de la encuesta se la realizó a 185 padres de familia de la Unidad Educativa (ver anexo 3), dando un total de 212 encuestas lo cual es la totalidad de la población educativa.

**Cuadro N° 1: Población encuestada**

Descripción	N° de Personas	N° de Encuestados
Docentes	24	24
Trabajadores	3	3
Padres de familia	185	185
TOTAL	212	212

**Fuente:** Recursos Humanos

**Elaborado por:** El Autor

Es necesario indicar que no hizo falta de determinar una muestra para ser investigada, ya que se trata de una población finita.

## **f. Resultados**

### **Diagnóstico situacional**

#### **Misión**

La Unidad Educativa "Fray Cristóbal Zambrano", en su calidad de Fiscomisional para el servicio y beneficio de los sectores populares de la Cantón Saraguro, deseosa de alcanzar la calidad educativa con aprendizajes significativos, se preocupa de formar estudiantes capaces de construir sus propios conocimientos, críticos y reflexivos, preocupados por la investigación científica, promueve la formación integral de la niñez y juventud saragureña, de la región sur del país, para que asuma actitudes creativas e innovadoras y que fundamente su vida en los valores y principios del evangelio.

1. Educamos para la vida, la democracia, la justicia, la paz y el bien, con conciencia ecológica. Bajo principios cristianos con profundo sentido humanista, ético y moral.
2. Formamos al estudiante de manera integral, capaz de insertarse en la transformación del mundo, luchando por una sociedad más justa, solidaria, humana.
3. Ofertamos una educación de calidad, con recursos tecnológicos de punta y servicios educativos especializados dentro del ámbito educativo de su competencia.
4. Educamos para el desarrollo del pensamiento, la ciencia y la investigación.
5. Cultivamos el espíritu comunitario respondiendo a las necesidades del otro.

## **Visión**

La Unidad Educativa "Fray Cristóbal Zambrano" formará hombres y mujeres identificados/as consigo mismo, la naturaleza y con Dios desde la vivencia del carisma franciscano, orientados por la luz del Evangelio, y como una institución pionera de la nueva educación, entregará bachilleres con conocimientos científicos y humanistas que incidirán en la transformación de la realidad, del contexto mundial, nacional y local, comprometiéndose en la erradicación de situaciones deshumanizantes, en la defensa de la vida, de los derechos humanos, el desarrollo socio-cultural; promoviendo las relaciones que conlleven al buen vivir.

## **Principios y valores**

La Unidad Educativa Fiscomisional Fray Cristóbal Zambrano, desde su concepción de educadora a la luz del evangelio y bajo las disposiciones ministeriales referentes a educación, desarrolla en cada una de sus actividades los siguientes principios y valores:

El RESPETO, como una actitud de permanente reconocimiento de las virtudes y de aceptación de las diferencias del otro, velando por su dignidad de hijo de Dios, asumiendo la actitud del buen samaritano del evangelio que permite superar asperezas, malos entendidos y cultivar el perdón; ayudándonos a vivir en paz y armonía con nosotros mismos, nuestros semejantes y el ambiente.

La AMABILIDAD, como la actitud de acogida afectuosa a los demás, tratándolos con la dignidad que cada uno se merece como hijo de Dios, sin distinción alguna porque "toda persona es única e irrepetible" (San Francisco de Sales).

La RESPONSABILIDAD, como la forma de asumir y responder libremente



por convicción a su rol como hijo, estudiante, profesional, padre, madre y ciudadano, alcanzando la armonía entre lo personal, social y ecológico.

La JUSTICIA, como el dar a cada ser humano lo que le corresponde, siendo íntegra y reconociendo la esencia de cada persona, evitando los prejuicios e intereses individuales para mejorar las relaciones con los demás.

La SOLIDARIDAD, como una actitud consciente “para hacer felices a los demás” (Madre Aviat), que asume como propia la necesidad del otro, dignifica a la persona y brinda desinteresadamente apoyo espiritual, moral y material.

### **Organigrama funcional de la Unidad Educativa “Fray Cristóbal Zambrano”**

**Consejo directivo.** - A este nivel le corresponde aprobar el reglamento institucional, así como también es el encargado de aprobar el plan anual.

Este organismo está conformado por el Rector que es quien lo preside, un representante de la comunidad, un representante de los alumnos, un representante de los padres de familia, un representante de la planta administrativa.

**Junta general de Profesores.** - Está conformado por todos los docentes de la Unidad Educativa, siendo una de las funciones principales, elaborar y aprobar el Plan Institucional, así como también evaluar trimestralmente la ejecución del Plan Institucional, preparar también la distribución académica para cada docente.

**Rectorado.** - Es quien lidera todos los procesos institucionales, con el fin de garantizar el cumplimiento del propósito de la Unidad Educativa, siempre siguiendo la normatividad institucional y apegado a las normas vigentes.

**Vice-rectorado.** - Es quien contribuye a la administración de la Unidad Educativa, trabaja en conjunto con el Rector, Consejo Directivo y la Junta General de Profesores, además tiene una gran capacidad de gestión y visión de futuro.

**Inspector general.** - Es el encargado de coordinar las diferentes acciones con los docentes y alumnos, con el propósito de enfrentar los diferentes conflictos y mantener un ambiente adecuado para desarrollar de mejor manera las actividades académicas. Sus actividades se desarrollan de forma directa con la Junta general de profesores.

**Comisión de disciplina.** - La Comisión de Disciplina estará conformada por la Directora, quien presidirá, dos docentes designados por la Directora, Coordinador(a) de disciplina, Consejera de grupo y un representante de los estudiantes, designado por la Directora.

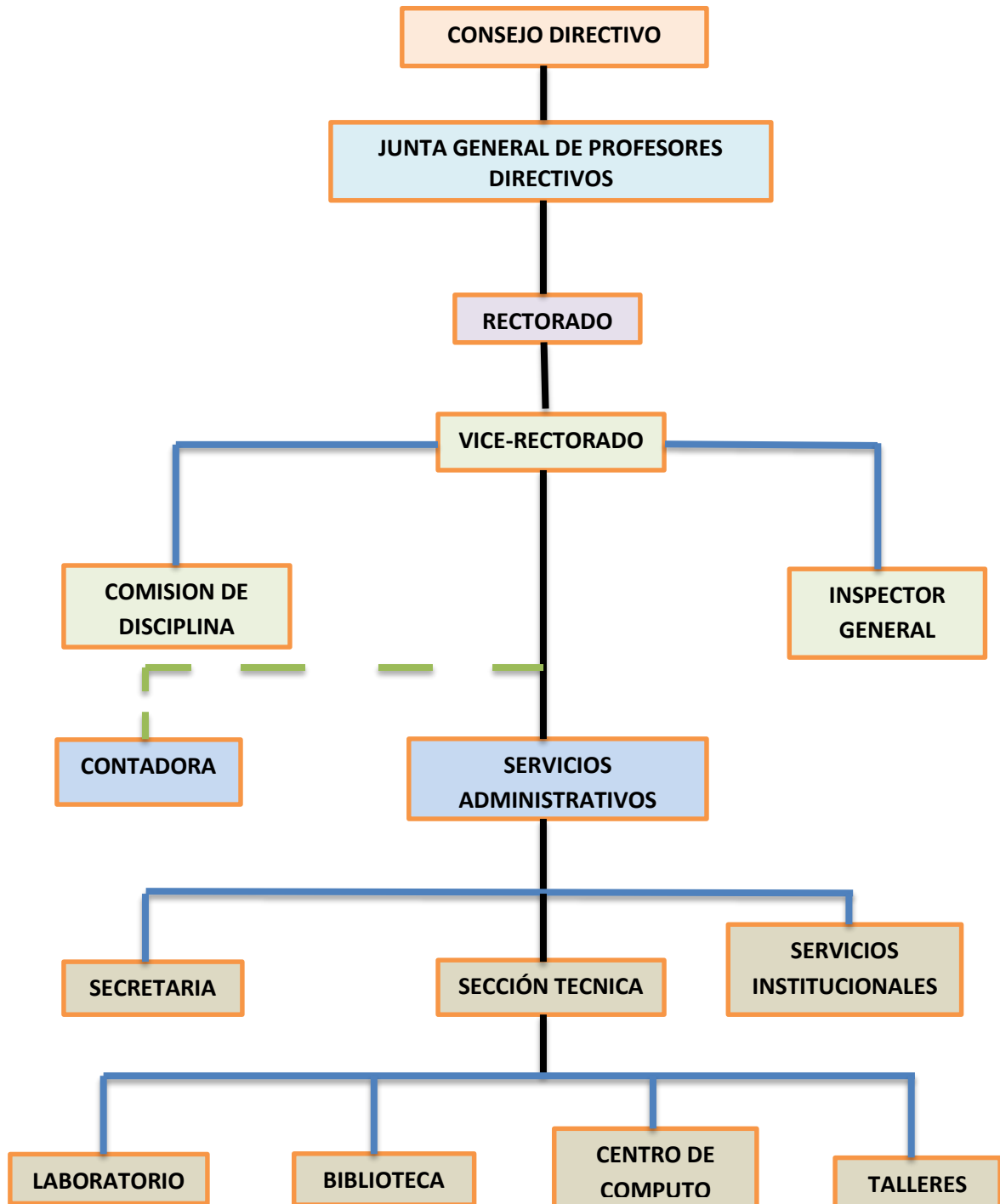
**Servicios administrativos.** - Corresponde al conjunto de actividades que se realizan con la intención de apoyar el proceso ejecutivo, como secretaria.

**Contadora.** - Estas labores son contratadas de forma eventual y los reportes económicos financieros serán entregados de forma directa al Rector. Además, asesora al rector y a la junta directiva en los asuntos financieros.

**Sección Técnica.** - La sección técnica, lo conforman: los laboratorios, biblioteca, centro de cómputo, talleres. Estos departamentos son necesarios para que los estudiantes puedan desarrollar sus capacidades.

**Organigrama estructural de la Unidad Educativa “Fray Cristóbal Zambrano”**

**Gráfico N° 4**



Elaborado por: EL AUTOR  
Fuente: Reglamento a la LOEI

## FODA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO

Cuadro N° 2: FODA

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor satisfacción con respecto a la misión, visión y valores institucionales, tanto de trabajadores, docentes y padres de familia, lo cual fortalece los cimientos que rigen la institución y su prestigio.</li> <li>- Los docentes y trabajadores se encuentran satisfechos con el trato, el salario en función de sus actividades y con las jornadas de trabajo que se les ofrece en la institución.</li> <li>- Existe una buena relación entre padres de familia, nivel directivo, administrativo y alumnos, la cual promueve un ambiente de tranquilidad y confort.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación presupuestaria (presupuesto participativo) por parte del GAD Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Saraguro.</li> <li>- Interés por parte de Organizaciones Internacionales ONGs en apoyo educativo.</li> <li>- Apoyo al proceso académico por parte de los padres de familia.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca satisfacción con los mecanismos de solución de conflictos o mediación entre los miembros de la comunidad escolar.</li> <li>- Poca satisfacción con las habilidades tecnológicas logradas por los estudiantes.</li> <li>- Inconformidad con los incentivos económicos por parte de los docentes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencias de varios establecimientos educativos en el Cantón.</li> <li>- La Migración de familias a cabecera provincial y diferentes partes del país</li> <li>- Tráfico de sustancias estupefacientes en colegios y escuelas.</li> </ul>

Fuente: Diagnóstico institucional

Elaborado por: El Autor

## **Análisis de la entrevista realizada al Rector de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”**

### **1. ¿Cuáles considera usted que son los factores que intervienen en la satisfacción del cliente y servicio ofrecido por la institución?**

A mi criterio considero que se debe tomar en cuenta la filosofía institucional, la jornada de trabajo, la eficiencia académica, experiencia laboral el trato tanto a docentes como estudiantes, los mecanismos de solución de conflictos y las relaciones con la comunidad.

### **2. ¿Considera usted que la comunidad educativa se siente satisfecha con la misión y visión de la Institución?**

La respuesta del Señor Rector a la pregunta es positiva debido a que según su criterio se ha actualizado permanentemente estos elementos filosóficos institucionales, lo cual se ha complementado con la respectiva socialización.

### **3. ¿Se encuentran satisfecha la comunidad educativa con los valores institucionales, que rigen en la Unidad Educativa?**

Ante la presente interrogante, supo indicar que la comunidad educativa si se siente satisfecha con los valores que rigen la institución los mismos que han sido socializados oportunamente.

### **4. ¿En promedio, qué tiempo de servicio tiene el personal que labora en la Unidad educativa?**

La respuesta de la autoridad es que en promedio el personal tiene más de cuatro años de servicio en la institución, lo que ha permitido apoderarse de sus objetivos en la comunidad educativa.

**5. ¿Considera usted que la comunidad educativa se siente satisfecha de acuerdo con la jornada de trabajo?**

La respuesta es eminentemente positiva, pues el Rector manifiesta que la comunidad educativa se encuentra completamente de acuerdo con la jornada de trabajo que lleva a cabo la Unidad Educativa.

**6. ¿Considera usted que el personal se siente satisfechos con el salario que recibe en función de sus actividades?**

La autoridad señala que, fundamentado en la misión cristiana, existen personas que no poseen un trabajo, por lo tanto, no poseen un salario mensual para subsistir, desde esta óptica se debe estar satisfecho por contar con un trabajo y por lo tanto con una remuneración que le permita atender las necesidades de sus hogares.

**7. ¿Considera que en la Unidad Educativa existe satisfacción por el trato al trabajador y/o docente?**

El Rector de la institución contesta que sí, que siempre existe un buen trato al trabajador y/o docente, ya que a más de ser seres humanos son los motores de desarrollo institucional.

**8. ¿Se encuentra el personal satisfecho con algún incentivo entregado en reconocimiento a su esfuerzo?**

En lo referente a esta interrogante, manifiesta que el personal si está satisfecho con el sistema de incentivos que se aplica en la institución.

**9. ¿Considera usted que el personal está satisfecho con las condiciones laborales que desempeña en sus actividades?**

Ante la presente pregunta, la autoridad contesta que sí, que las condiciones laborales son óptimas para el buen desempeño de las actividades en la institución.

**10. ¿Considera usted que existe satisfacción con la relación entre la comunidad educativa?**

Responde que sí, que, a más de ser buena, es una relación armónica revestida de respeto mutuo.

**11. ¿Existe satisfacción en el plantel por el diseño de nuevas carreras?**

Ante esta interrogante, la respuesta es positiva, ya que a decir de la autoridad en el plantel existen permanentes procesos de planificación para diseñar nuevas carreras que permitan atender las necesidades del sector.

## Análisis de la encuesta realizada a trabajadores y/o docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”.

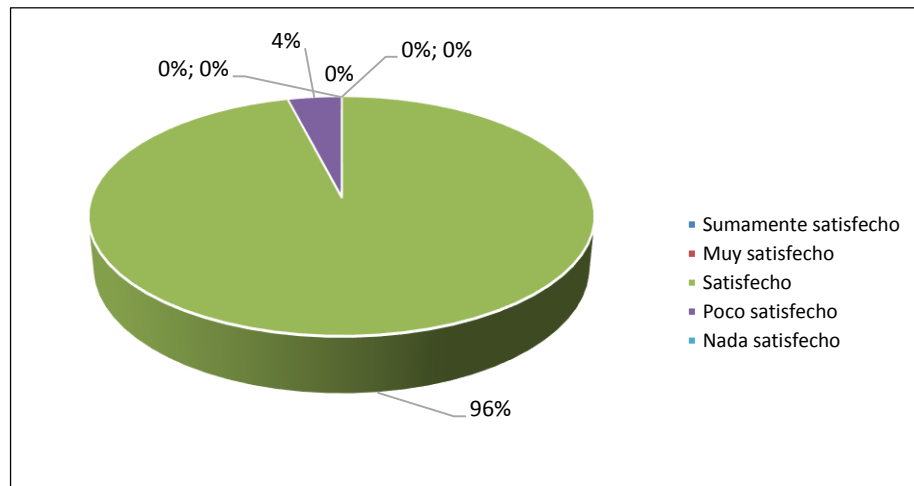
### 1. ¿Cómo se siente usted con la misión y visión de la Institución?

**Cuadro N° 3 Misión y Visión**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	26	96%
Poco satisfecho	1	4%
Nada satisfecho	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 5:** Misión y visión

**Fuente:** Cuadro N° 3

**Elaborado por:** El Autor

### **Interpretación:**

En la presente interrogante, el 96% de los encuestados responden que, se sienten satisfechos con la misión y visión institucionales, mientras que el 4% están poco satisfechos.

Por lo expuesto, es evidente que la mayoría de los funcionarios sienten satisfacción con la misión y visión de la institución educativa.



2. ¿Cómo se siente usted con los valores institucionales, que rigen en la Unidad Educativa?

**Cuadro N° 4 Valores institucionales**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	27	100%
Poco satisfecho	-	-
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	27	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la segunda interrogante señalan que la totalidad de encuestados, el 100% se encuentran satisfechos con los valores institucionales.

Es importante que en toda institución educativa las autoridades deban tener presente la difusión de los valores que la rigen.

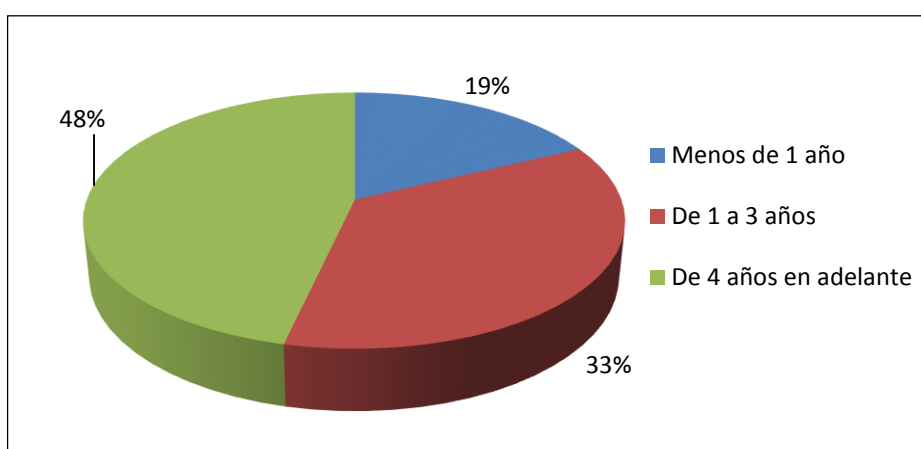
### 3. ¿Cuál es su tiempo de servicios en la Unidad Educativa?

**Cuadro N° 5 Tiempo de servicio**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	5	19%
De 1 a 3 años	9	33%
De 4 años en adelante	13	48%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 6:** Tiempo de servicio

**Fuente:** Cuadro N° 5

**Elaborado por:** El Autor

#### **Interpretación:**

Los resultados de la presente pregunta indican que el 48% de encuestados lleva laborando en la Unidad Educativa más de 4 años, seguido de 33% que representan al grupo de 1 a 3 años y con menos de un año, 5 trabajadores que representa el 19%.

De los resultados obtenidos se puede manifestar que un poco menos de la mitad de investigados tienen de 4 años en adelante laborando en la Unidad Educativa.

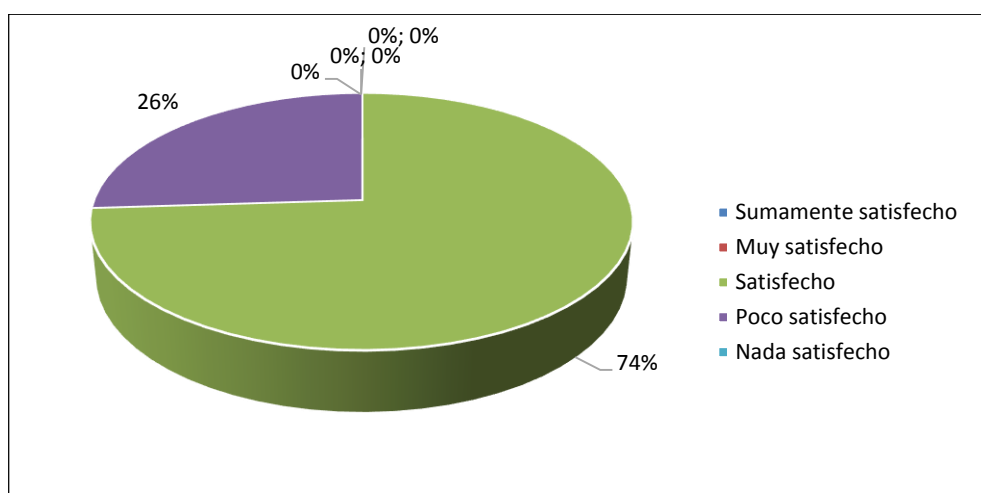
#### 4. ¿Se siente satisfecho/a de acuerdo con la jornada de trabajo?

**Cuadro N° 6 Satisfacción jornada de trabajo**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	20	74%
Poco satisfecho	7	26%
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 7:** Satisfacción de la jornada de Trabajo

**Fuente:** Cuadro N° 6

**Elaborado por:** El Autor

#### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 5 indican que del total de los encuestados el 74% están satisfechos con la jornada de trabajo y el 26% están poco satisfechos con los valores que posee la institución.

Por lo tanto, se establece que los investigados en un porcentaje significativo está satisfechos con los valores institucionales.

5. ¿Cómo se siente con el salario que recibe en función de sus actividades?

Cuadro N° 7 Salario justo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	21	78%
Poco satisfecho	6	22%
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

Elaborado por: El Autor

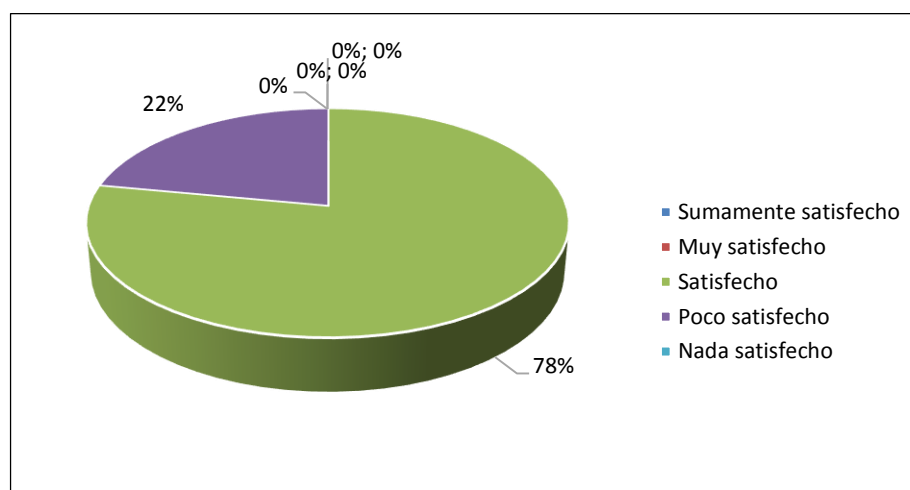


Gráfico N° 8: Salario justo

Fuente: Cuadro N° 7

Elaborado por: El Autor

**Interpretación:**

Los resultados de la pregunta 5 indican que del total de los encuestados el 78% están satisfechos con el salario que recibe y el 22% se encuentran poco satisfechos.

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede manifestar que un porcentaje representativo de investigados consideran satisfacción con el salario que reciben en función de las actividades desarrolladas.

6. **Cómo se siente usted con el trato que en la Unidad Educativa se da al trabajador y/o docente.**

**Cuadro N° 8 Trato a trabajador y/o docente**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	27	100%
Poco satisfecho	-	-
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

Los resultados de la presente pregunta, corresponden a indicar que el 100% de los encuestados sostienen que en la Unidad Educativa tienen un buen trato tanto para la planta docente como para los trabajadores.

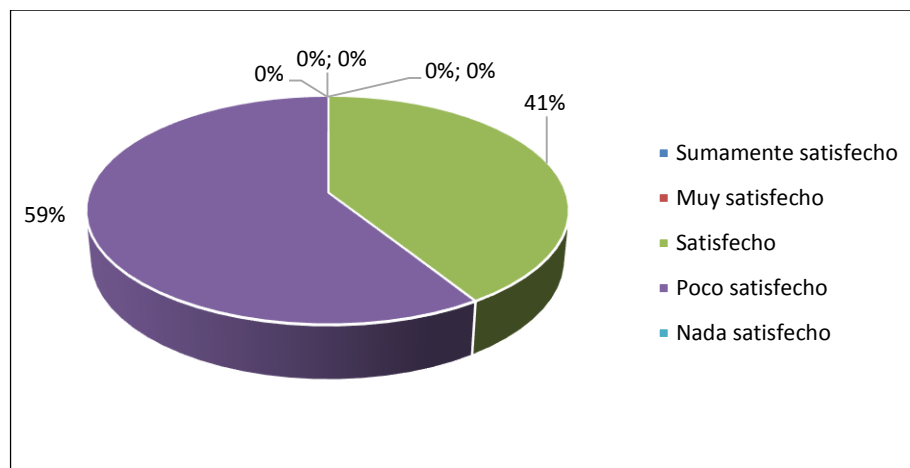
7. En la Unidad Educativa se acostumbra al final del mes entregar un incentivo económico al trabajador más antiguo, ¿cómo se siente por ello?

**Cuadro N° 9 Incentivo económico**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	11	41%
Poco satisfecho	16	59%
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 9:** Incentivos económicos

**Fuente:** Cuadro N° 9

**Elaborado por:** El Autor

### Interpretación:

Los resultados de la pregunta 7, indica que el 59% se encuentran poco satisfechos con los incentivos económicos que se entregan al trabajador, mientras que el 41% de encuestados demuestran satisfacción por ello.

De acuerdo con estos resultados, se puede constatar que en la institución educativa se realizan este tipo de incentivos que dejan poca satisfacción a los trabajadores/docentes.

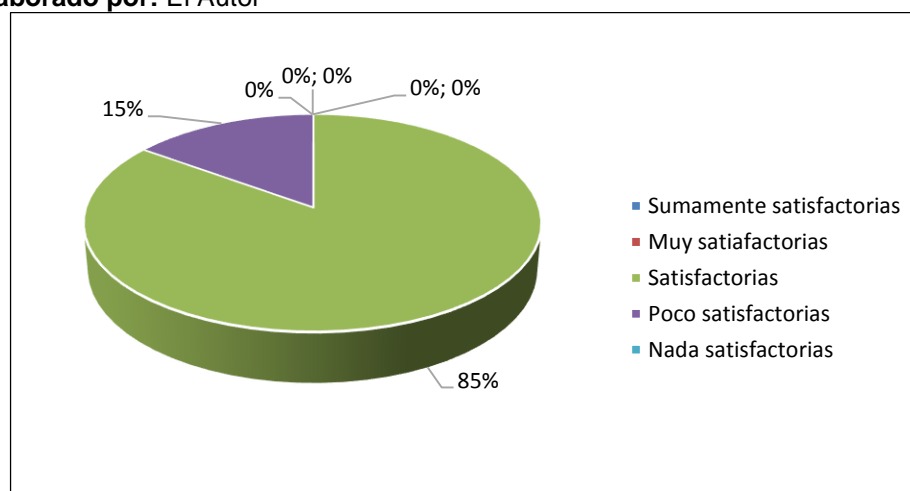
8. ¿Cómo considera usted las condiciones laborales para el desempeño de sus actividades?

**Cuadro N° 10 Condiciones laborales**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfactorias	-	-
Muy satisfactorias	-	-
Satisfactorias	23	85%
Poco satisfactorias	4	15%
Nada satisfactorias	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 10:** Condiciones laborales

**Fuente:** Cuadro N° 10

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

En lo referente a las condiciones laborales, se conoce que según el 85% son satisfactorias para el desempeño de sus actividades, en tanto que el 15% sostiene que son poco satisfactorias.

Por lo tanto, se establece que en la Unidad Educativa si se cuenta con condiciones que permitan el cumplimiento cabal de las actividades cotidianas.

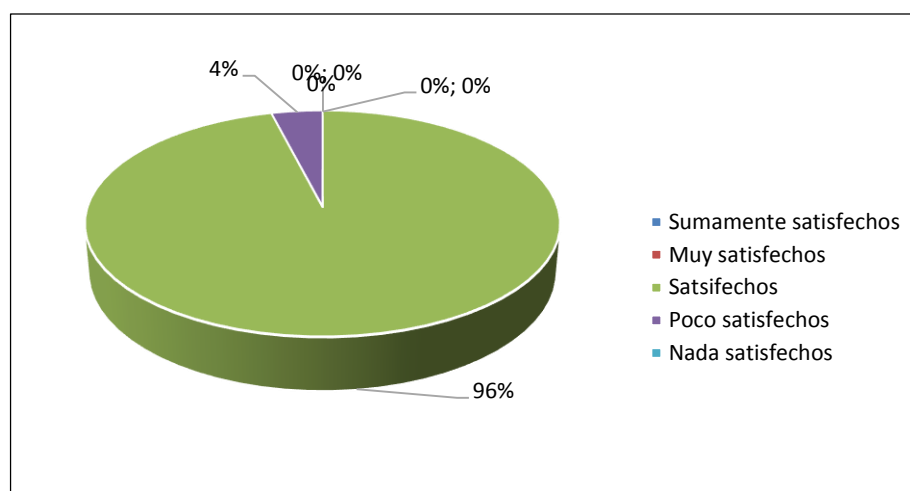
9. ¿Cómo se siente con la relación entre los padres de familia, nivel directivo, administrativo y alumnos?

**Cuadro N° 11 Relación con la comunidad educativa**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	26	96%
Poco satisfecho	1	4%
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

**Elaborado por** El Autor



**Gráfico N° 11:** Relación con la comunidad educativa

**Fuente:** Cuadro N° 11

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

Los resultados de la presente interrogante señalan que el 96% si se sienten satisfechos con la relación entre la comunidad educativa, esto es los padres de familia, nivel directivo, administrativo y alumnos, en relación a un 4% que están poco satisfechos.

Por lo tanto, se establece que la relación entre la comunidad educativa es positiva, ya que de acuerdo al criterio de los investigados si se sienten conformes con la misma.



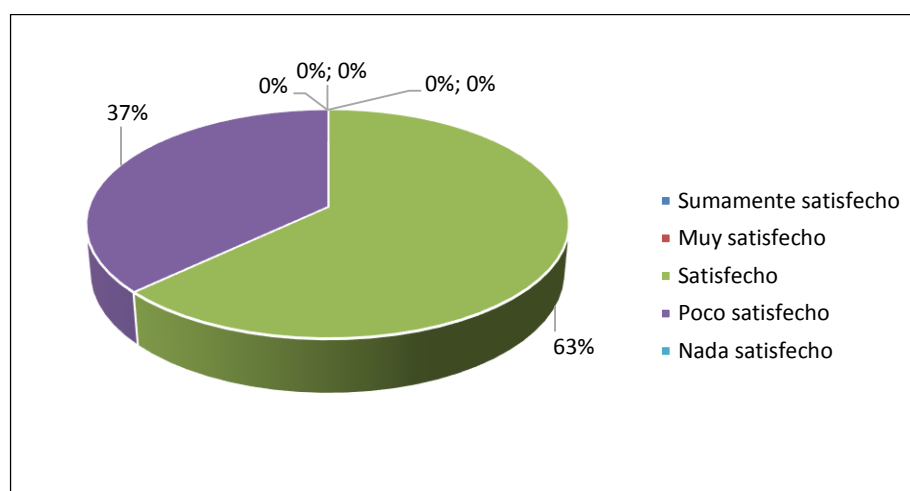
**10. ¿Cómo se siente con los planes de innovación en las carreras en la institución educativa?**

**Cuadro N° 12 Plan para innovar alguna carrera**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	17	63%
Poco satisfecho	10	37%
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores y/o docentes.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 12:** Plan para innovar alguna carrera

**Fuente:** Cuadro N° 12

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la presente pregunta señalan que el 63% de las personas encuestadas manifiestan que se sienten satisfechas con el plan para innovar que existe en la Unidad Educativa. La diferencia el 37%, indican que están poco satisfechos con esto.

En tales circunstancias, se deduce que en el plantel investigado si existe una preocupación constante por innovar la oferta educativa a través de la innovación de carreras.

**Análisis de la encuesta realizada a Padres de Familia de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”.**

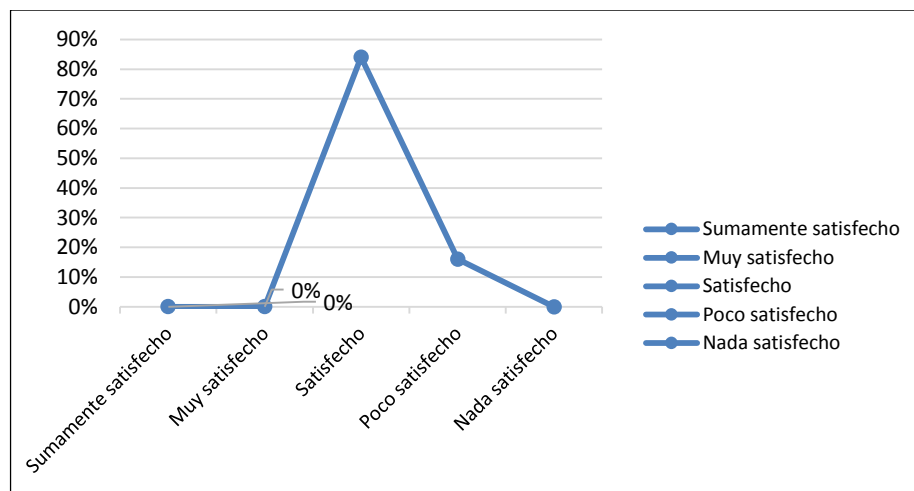
**1. ¿Cómo se siente con la misión y visión de la institución?**

**Cuadro N° 13 Misión y Visión**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	156	84%
Poco satisfecho	29	16%
Nada satisfecho	-	-
Total	185	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 13:** Misión y Visión

**Fuente:** Cuadro N° 13

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

En lo referente al criterio de los padres de familia respecto a la satisfacción que tienen con la misión y visión institucionales, los resultados indican que según el 84% de las personas encuestadas si satisfechas, mientras que el 16% opinan poca satisfacción.

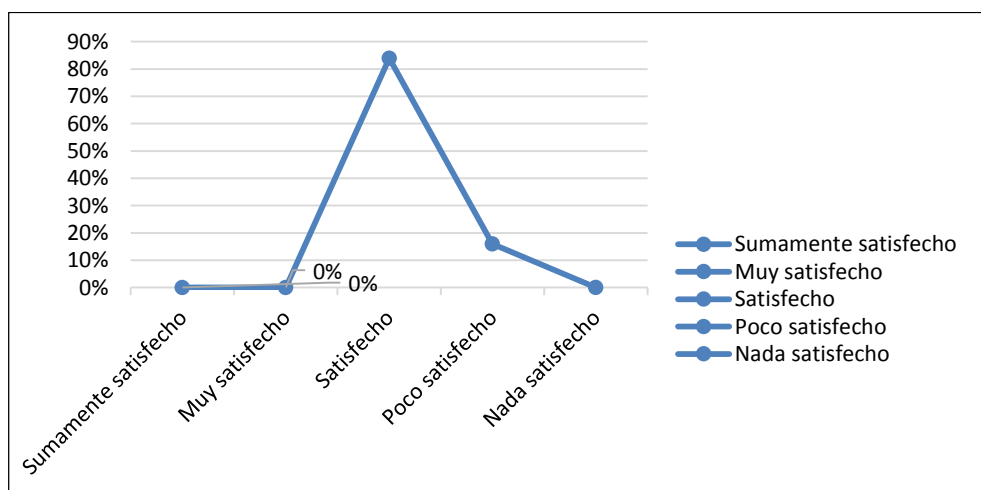
2. ¿Cómo se siente usted con los valores institucionales, que rigen en la Unidad Educativa?

**Cuadro N° 14 Valores institucionales**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	155	84%
Poco satisfecho	30	16%
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 14:** Valores institucionales

**Fuente:** Cuadro N° 14

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la presente pregunta indican que según el 84% de las personas encuestadas se siente satisfechas con los valores institucionales de la Unidad Educativa, en tanto que el 16% están poco satisfechas.

En tales circunstancias, hace falta socializar con toda la comunidad educativa esta fortaleza institucional para lograr mayor empoderamiento de la misma.

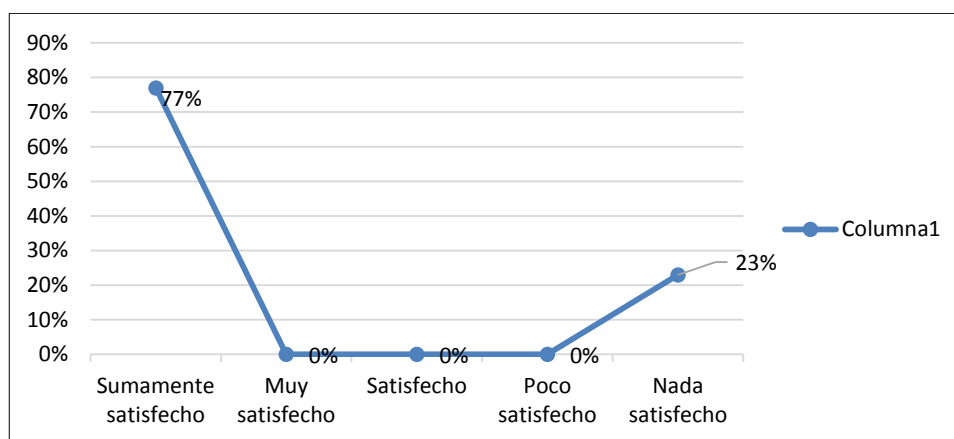
3. ¿Usted como padre de familia se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la Unidad Educativa?

**Cuadro N° 15 Satisfacción del servicio**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	143	77%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	42	23%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 15:** Satisfacción del servicio

**Fuente:** Cuadro N° 15

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente pregunta, se conoce que la mayoría, el 77% de encuestados están sumamente satisfechas con el servicio que brinda la institución, mientras que solo el 23% se sienten nada satisfechas.

Por lo tanto, se puede sostener que la satisfacción de los padres de familia respecto al servicio que brinda la institución educativa no es total.

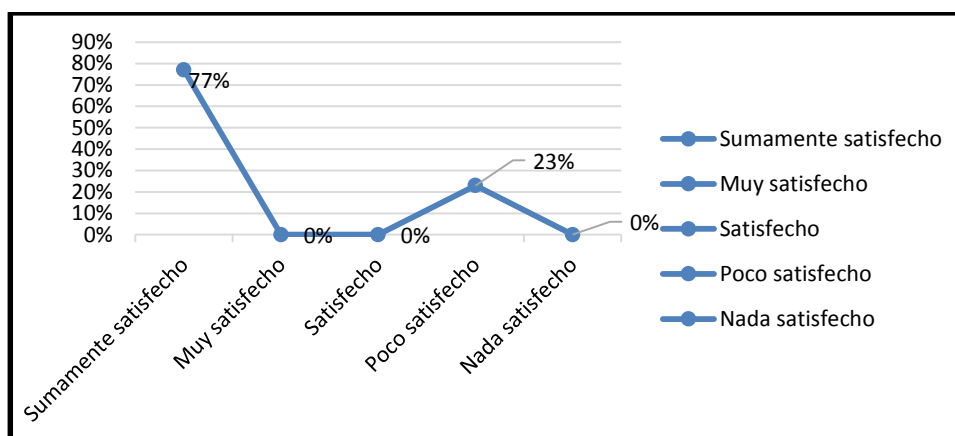
4. ¿Está usted satisfecho como padre de familia, con las habilidades académicas logradas por su hijo/a?

**Cuadro N° 16 Satisfacción de habilidades académicas**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	143	77%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	42	33%
Nada satisfecho	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 16:** Satisfacción habilidades académicas

**Fuente:** Cuadro N° 16

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

En lo relacionado a la satisfacción de habilidades académicas la mayoría, esto es el 77% de investigados están sumamente satisfechos con las mismas, en tanto que un 23% están poco satisfechos.

En tales consideraciones, se puede indicar que no existe una satisfacción completa de los encuestados en lo relacionado a este tema.

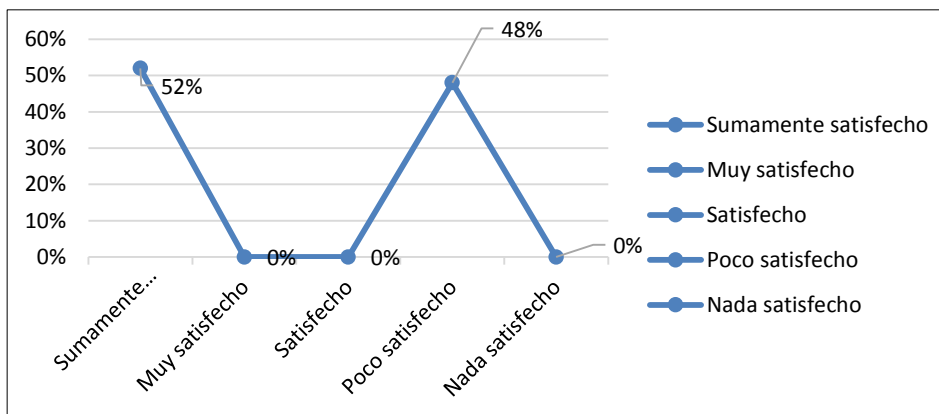
5. ¿Está usted satisfecho como padre de familia, con las habilidades tecnológicas logradas por su hijo/a?

**Cuadro N° 17 Satisfacción de habilidades tecnológicas**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	97	52%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	88	48%
Nada satisfecho	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 17:** Satisfacción habilidades tecnológicas

**Fuente:** Cuadro N° 17

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la pregunta indican que el 52% de los encuestados están sumamente satisfechos con las habilidades tecnológicas de sus hijos, frente a un 48% que no lo están.

Con respecto a la satisfacción de los investigados en lo que a habilidades tecnológicas no existe total complacencia, por lo que el establecimiento educativo debe mejorar esta debilidad.

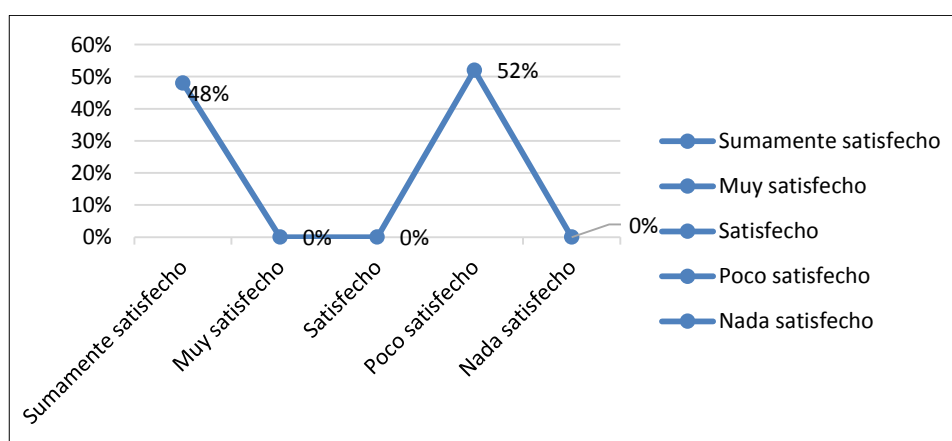
6. ¿Está usted satisfecho como padre de familia, con el sistema de evaluación a sus hijos?

**Cuadro N° 18 Satisfacción con el sistema de evaluación**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	89	48%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	96	52%
Nada satisfecho	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 18:** Satisfacción con el sistema de evaluación

**Fuente:** Cuadro N° 18

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

Con respecto a la satisfacción de los padres de familia con el sistema de evaluación que posee la institución, se conoce que el 52% está poco satisfecho, mientras que el solo el 48% tiene una opinión positiva.

Los resultados obtenidos permiten aseverar que el sistema de evaluación en marcha no permite la satisfacción de los padres de familia, por lo que se debería revisar para que se oriente por los canales legales respectivos.

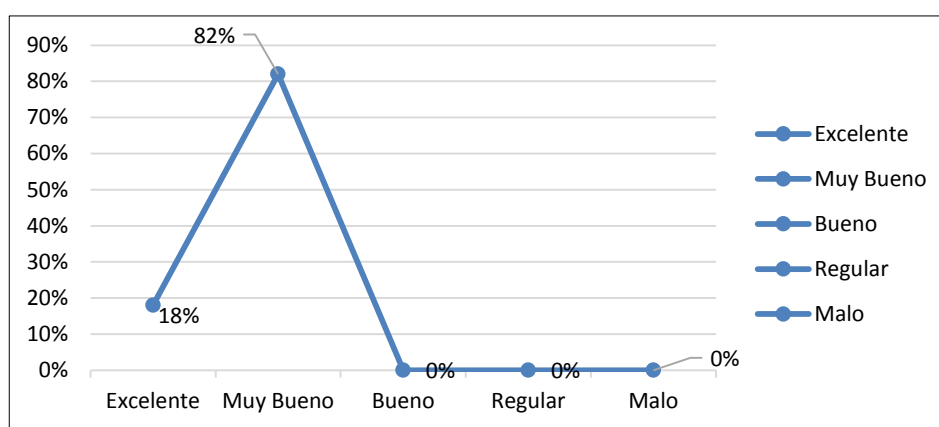
## 7. ¿Cómo considera el nivel profesional de los maestros?

**Cuadro N° 19 Nivel profesional de los maestros**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	34	18%
Muy Bueno	151	82%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 19:** Nivel profesional de los maestros

**Fuente:** Cuadro N° 19

**Elaborado por:** El Autor

### Interpretación:

En la presente pregunta, se conoció que de acuerdo al 82% de encuestados, consideran que el nivel profesional de los maestros es Muy bueno, mientras que un 18% lo califican como excelente.

El criterio que mantienen los padres de familia respecto al nivel profesional de los maestros es positivo, lo cual fortalece la labor docente en la institución.



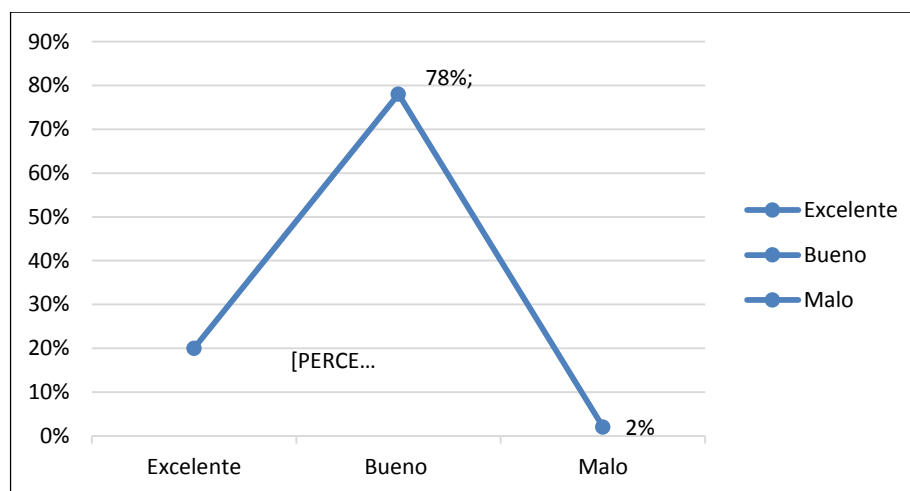
## 8. ¿Cómo percibe usted la relación entre maestros y estudiante?

**Cuadro N° 20 Relación maestros-estudiantes**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	37	20%
Bueno	145	78%
Malo	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 20:** Relación maestros-estudiantes

**Fuente:** Cuadro N° 20

**Elaborado por:** El Autor

### Interpretación:

Los resultados obtenidos en relación a la pregunta de la relación maestro – estudiantes, el 78% de encuestados indican que perciben como buena la relación, mientras que el 20% la consideran excelente y tan solo un 2% mala.

El criterio que tienen los padres de familia frente a la relación maestros-estudiantes, es positiva, lo cual fortalece la labor desarrollada en la institución educativa.

9. ¿Cómo considera las actividades extracurriculares como ajedrez, danza, fútbol, teatro en la Unidad Educativa?

Cuadro N° 21 Actividades extracurriculares

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	6	3%
Buenas	176	95%
Malas	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a padres de familia.

Elaborado por: El Autor

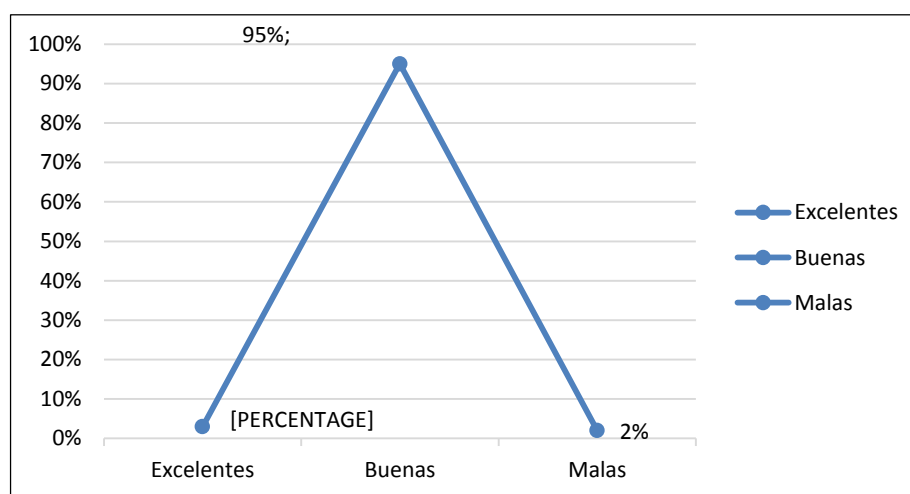


Gráfico N° 21: Actividades extracurriculares

Fuente: Cuadro N° 21

Elaborado por: El Autor

**Interpretación:**

Los resultados de la pregunta 9, indican que en su mayoría (95%) los padres de familia encuestados manifiestan que sus hijos en la Unidad Educativa tienen buenas actividades extracurriculares en la institución.

De lo expresado se puede indicar que la institución educativa, se desarrollan buenas actividades extracurriculares, lo cual fortalece el proceso educativo en marcha.

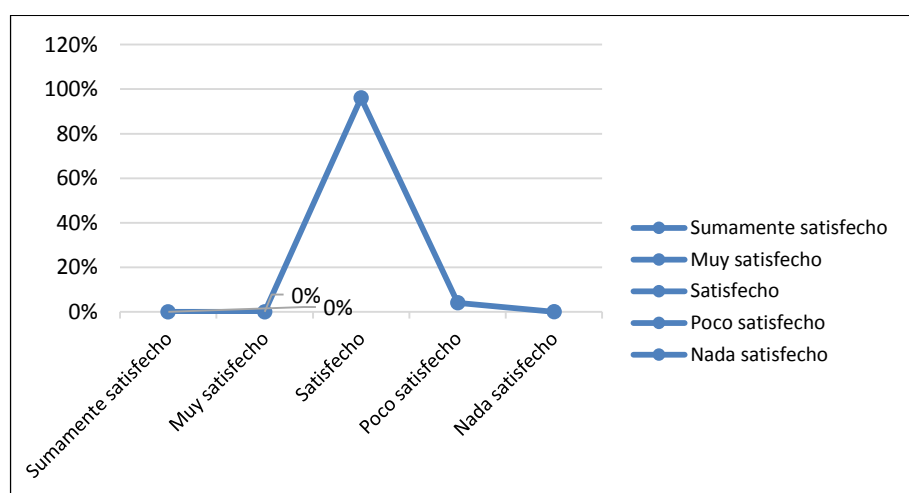
**10. ¿Cómo se sentiría usted si en la Unidad Educativa se ofrecieran otras actividades extracurriculares para su hijo/a?**

**Cuadro N° 22 Oferta de actividades extracurriculares**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	177	96%
Poco satisfecho	8	4%
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 22:** Oferta de actividades extracurriculares

**Fuente:** Cuadro N° 22

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

La presente interrogante hace referencia al criterio de los investigados con respecto a la satisfacción con las actividades extraescolares que oferta la institución educativa, a lo cual el 96% está satisfecho, mientras que solamente un 4% opinan que están poco satisfechos.

La iniciativa y preferencia que tienen los padres de familia es muy buena ya que este tipo de actividades complementan el desarrollo de los estudiantes, sin embargo, no existe el presupuesto necesario para tal fin.

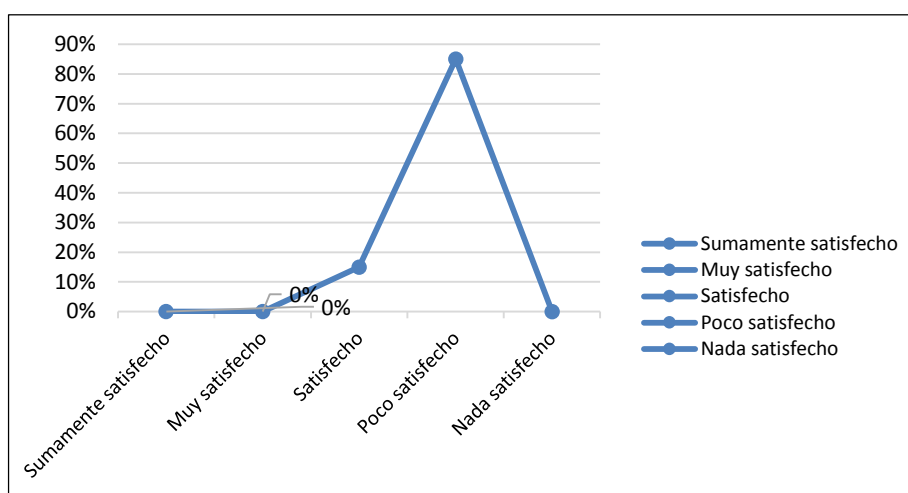
11. ¿Cómo se siente usted con el mecanismo de solución de conflictos o mediación, entre los miembros de la comunidad escolar?

**Cuadro N° 23 Mecanismo de solución de conflictos**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sumamente satisfecho	-	-
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	157	15%
Poco satisfecho	28	85%
Nada satisfecho	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por** El Autor



**Gráfico N° 23:** Mecanismo de solución de conflictos

**Fuente:** Cuadro N° 23

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la presente pregunta indican que el 85% de encuestados están poco satisfechos con el mecanismo de solución de conflictos, en tanto que el 15% restante mantienen una satisfacción total.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede manifestar que en la institución no existe un Código de Convivencia que regule este tipo de actos entre la comunidad educativa, ni tampoco un reglamento interno que armonice tal proceso.

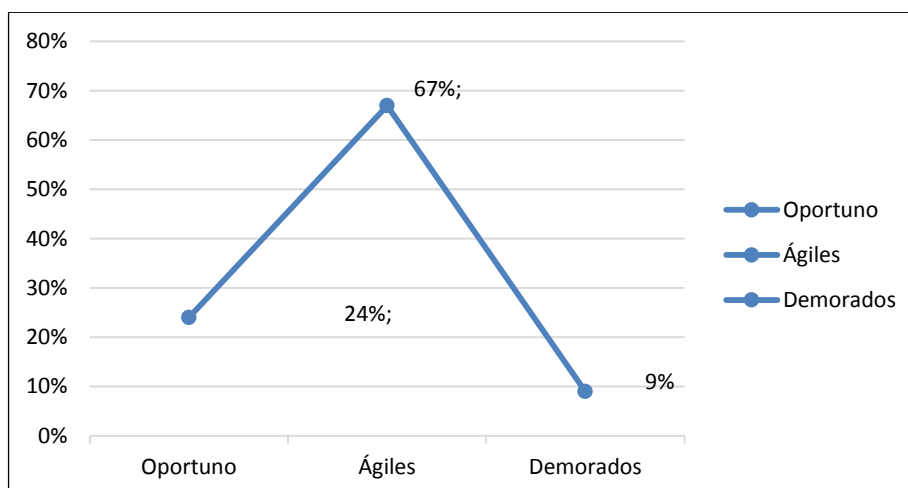
12. ¿Cómo considera usted como padre de familia que son los trámites administrativos en la Institución?

**Cuadro N° 24 Trámites administrativos**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Oportuno	44	24%
Ágiles	125	67%
Demorados	16	9%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 24:** Trámites administrativos

**Fuente:** Cuadro N° 24

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

La presente pregunta referente a los trámites administrativos, el 67% de padres de familia indican que son ágiles, en tanto que el 24% sostienen que son oportunos y tan solo un 9% que son demorados.

Por lo tanto, se puede aseverar que en la Unidad Educativa los trámites administrativos son ágiles y oportunos, lo cual viabiliza la consecución de las actividades que deban realizarse en la misma.

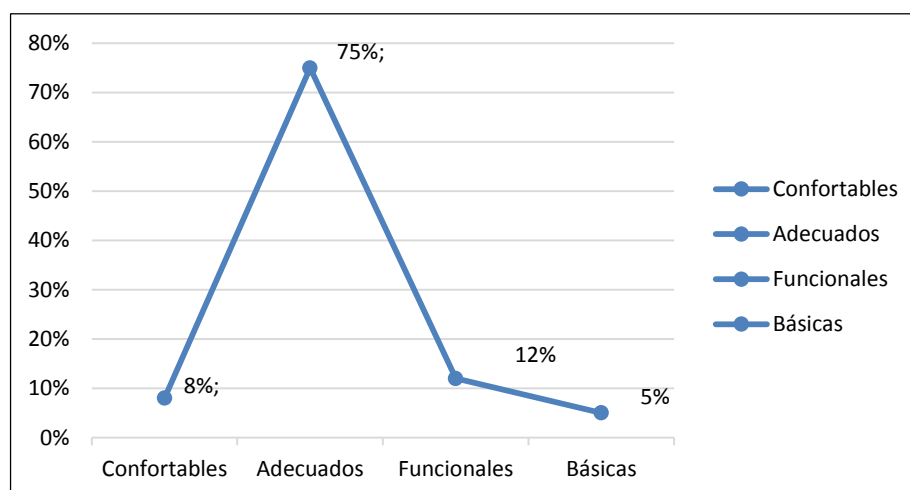
13. ¿Usted como padre de familia, cómo considera las instalaciones de la institución?

**Cuadro N° 25 Instalaciones de la institución**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Confortables	14	8%
Adecuados	138	75%
Funcionales	23	12%
Básicas	10	5%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia.

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico N° 25:** instalaciones de la institución

**Fuente:** Cuadro N° 25

**Elaborado por:** El Autor

**Interpretación:**

Finalmente, los resultados de la interrogante relacionada a la forma como considera las instalaciones, el 75% señalan que son adecuadas, un 12% que son funcionales, un 8% que son confortables y un 5% nos informan que les parece que son básicas.

Por lo expuesto, se manifiesta que los encuestados consideran que las instalaciones de la institución son adecuadas y funcionales.

**CUADRO N° 26: RESUMEN DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA.**

FACTORES DE SATISFACCIÓN	PORCENTAJE	OPCIÓN DE RESPUESTA
Comunicación: Misión, visión, valores	<b>84%</b>	Sumamente satisfecho Muy satisfecho <b>Satisfecho</b> Poco satisfecho Nada satisfecho
Habilidades académicas	<b>77%</b>	<b>Sumamente satisfecho</b> Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho
Habilidades tecnológicas	<b>52%</b>	<b>Sumamente satisfecho</b> Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho
Sistema de evaluación	<b>52%</b>	Sumamente satisfecho Muy satisfecho Satisfecho <b>Poco satisfecho</b> Nada satisfecho
Relación maestro-estudiante	<b>78%</b>	Excelente <b>Bueno</b> Malo
Mecanismo de solución de conflictos	<b>85%</b>	Sumamente satisfecho Muy satisfecho Satisfecho <b>Poco satisfecho</b> Nada satisfecho
Instalaciones de la institución	<b>75%</b>	Confortables <b>Adecuadas</b> Funcionales Básicas
Calidad en el Servicio brindado	<b>77%</b>	<b>Sumamente satisfecho</b> Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho
Nivel profesional de maestros	<b>82%</b>	Excelente <b>Muy bueno</b> Bueno Regular Malo
Actividades extracurriculares	<b>95%</b>	Excelentes <b>Buenas</b> Malas
Trámites administrativos	<b>67%</b>	Oportunos <b>Ágiles</b> Demorados

**FUENTE:** Encuesta aplicada a padres de familia y trabajadores

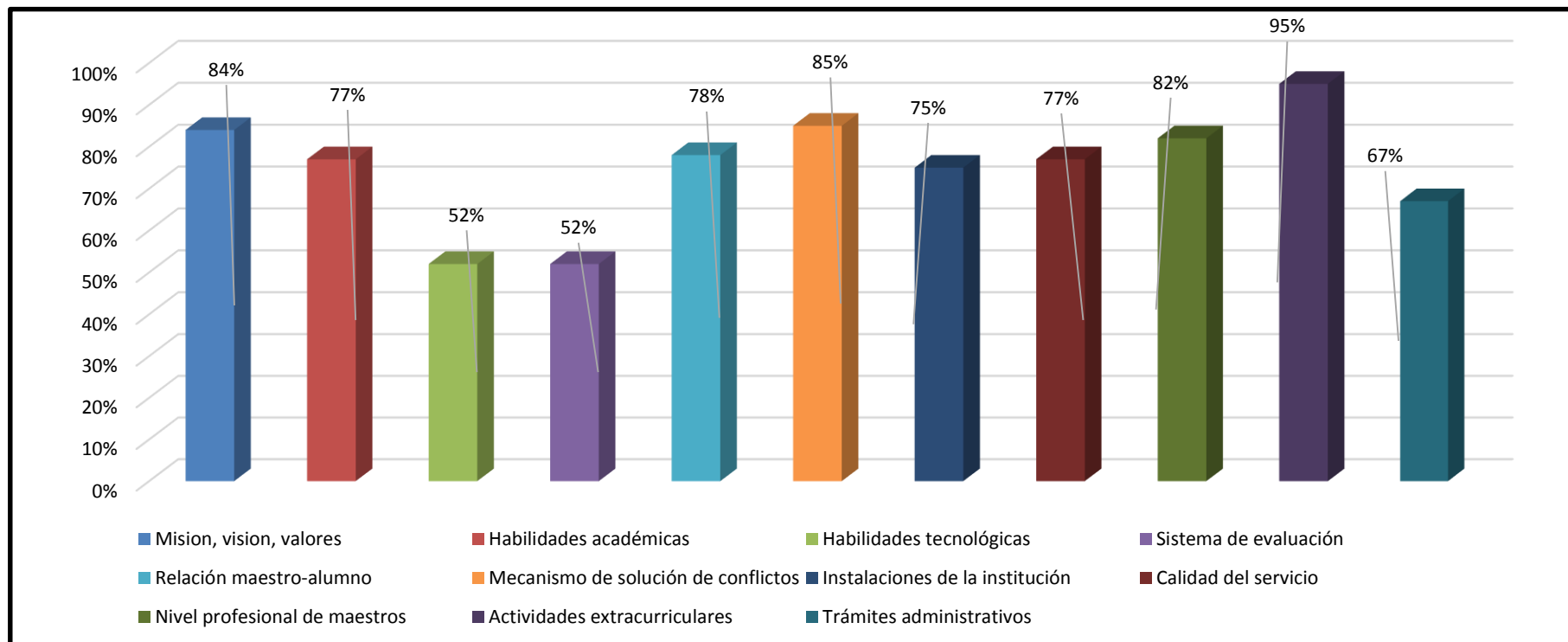
**ELABORADO POR:** El Autor

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro N° 26, se puede conocer que existen resultados significativos en lo que respecta a satisfacción en determinados aspectos como la comunicación de la misión, visión y valores, habilidades académicas, relación maestro alumno, calidad del servicio y nivel profesional, sin embargo, existe también preocupación en lo que respecta a habilidades tecnológicas, sistema de evaluación, mecanismos de solución de conflictos y actividades extracurriculares, lo cual debe ser considerado por las autoridades para realizar los correctivos necesarios en beneficio de la niñez y juventud que se forma en esta institución educativa.



**GRÁFICO N° 26 Factores que influyen en la satisfacción de padres de familia**



**Gráfico N° 26:** Factores que influye en la satisfacción de los padres de familia

**Fuente:** Encuesta aplicada a padres de familia

**Elaborado por:** El Autor

**CUADRO N° 27: RESUMEN DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y DOCENTES.**

FACTORES DE SATISFACCIÓN	PORCENTAJE	OPCIÓN DE RESPUESTA
Comunicación: Misión, visión	96%	Sumamente satisfecho Muy satisfecho <b>Satisfecho</b> Poco satisfecho Nada satisfecho
Valores institucionales	100%	Sumamente satisfecho Muy satisfecho <b>Satisfecho</b> Poco satisfecho Nada satisfecho
Tiempo de servicio	48%	Menos de 1 año De 1 a 3 años <b>De 4 años en adelante</b>
Jornada de trabajo	74%	Sumamente satisfecho Muy satisfecho <b>Satisfecho</b> Poco satisfecho Nada satisfecho
Salario	78%	Sumamente satisfecho Muy satisfecho <b>Satisfecho</b> Poco satisfecho Nada satisfecho
Trato al trabajador/docente	100%	Sumamente satisfecho Muy satisfecho <b>Satisfecho</b> Poco satisfecho Nada satisfecho
Incentivo económico	59%	Sumamente satisfecho Muy satisfecho Satisfecho <b>Poco satisfecho</b> Nada satisfecho
Condiciones laborales	85%	Sumamente satisfecho Muy satisfecho <b>Satisfecho</b> Poco satisfecho Nada satisfecho
Relación con la comunidad	96%	Sumamente satisfecho Muy satisfecho <b>Satisfecho</b> Poco satisfecho Nada satisfecho
Planes de innovación	63%	Sumamente satisfecho Muy satisfecho <b>Satisfecho</b> Poco satisfecho Nada satisfecho

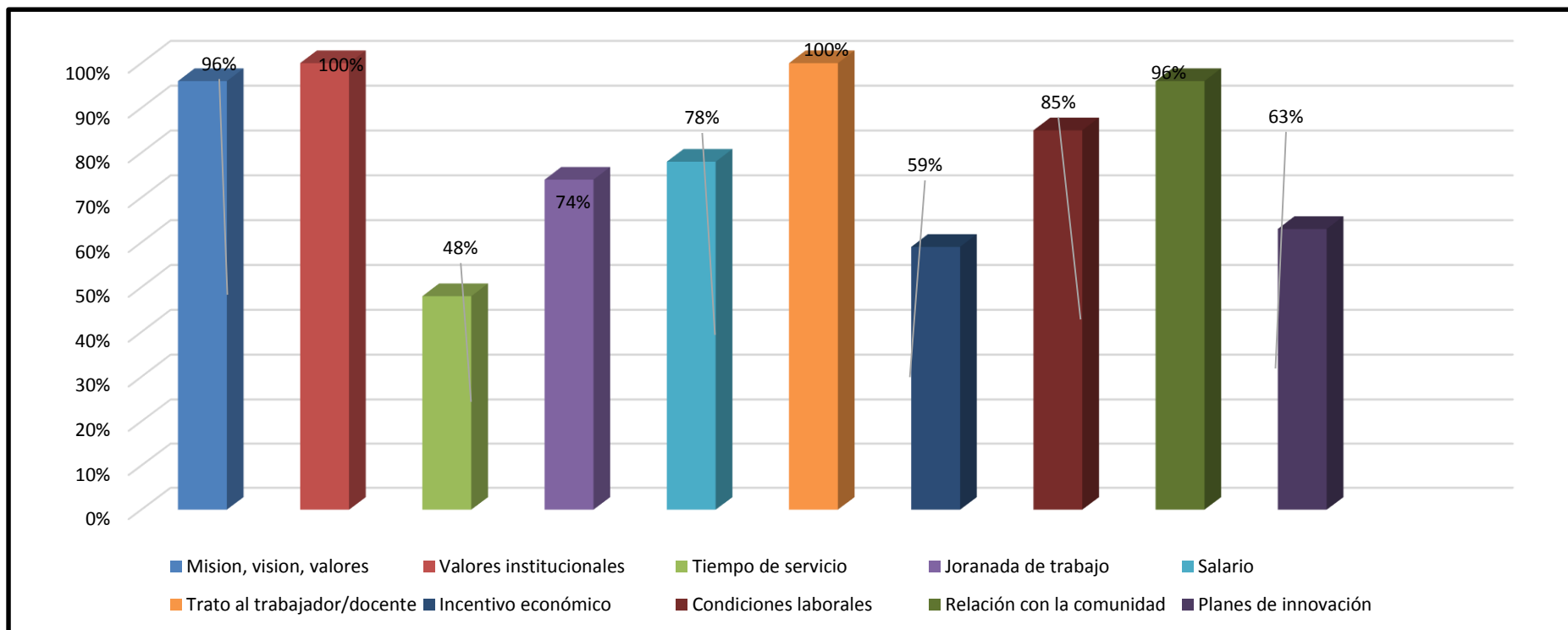
**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores/docentes

**ELABORADO POR:** El Autor

**Interpretación:**

El criterio que mantienen los trabajadores y docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional Fray Cristóbal Zambrano es significativo cuando hace referencia a comunicación de la misión, visión, valores institucionales, jornada de trabajo, salario y trato, así como también con las relaciones laborales y relación con la comunidad, mientras que hay aspectos como el tiempo de servicio, el incentivo económico y los planes de innovación que deben ser atendidos de manera urgente para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y con ello mejorar la oferta de servicios institucionales.

**GRÁFICO N° 27 Factores que influyen en la satisfacción de trabajadores y docentes**



**Gráfico N° 27:** Factores que influye en la satisfacción de los trabajadores/docentes

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores/docentes

**Elaborado por:** El Autor

## **Propuesta para gestionar la satisfacción de los clientes de la Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano.**

La estructura organizacional y funcional de la Unidad Educativa Fiscomisional Fray Cristóbal Zambrano es fundamental, ya que define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando y organigramas entre otras.

### **Filosofía Institucional**

#### **Misión**

“Somos una Unidad Educativa Fiscomisional de excelencia holística e incluyente; formamos líderes sociales, críticos y competitivos; mediante el trabajo colaborativo; generando proyectos de vida; en el campo humano, científico y tecnológico, basados en principios de calidad y calidez para la población estudiantil del sector”

Preguntas con las que se estableció la misión:

- ¿Quiénes somos?

Somos una Unidad Educativa Fiscomisional de excelencia holística e incluyente

- ¿Qué buscamos?

Formar líderes sociales, críticos y competitivos

- ¿Qué hacemos?

Desarrollar proyectos de vida.

- ¿Dónde lo hacemos?

En el campo humano, científico y tecnológico

- ¿Por qué lo hacemos?

Porque nuestra sociedad requiere desarrollar principios de calidad y calidez

- ¿Para quién trabajamos?

Para la población estudiantil del sector.

## **Visión**

“Posicionarse como referente institucional en educación de calidad y calidez; humanista incluyente alineada al buen vivir, en un ambiente familiar que garantice el desarrollo integral de la personalidad del estudiante, con talento humano competente, infraestructura y tecnología de vanguardia, aprendizaje con intercambios estudiantiles, becas y práctica de valores”

Preguntas con las que se estableció la visión:

- ¿Cuál es la imagen deseada de nuestra institución?

Posicionarse como referente institucional en educación de calidad y calidez humanista incluyente alineada al buen vivir

- ¿Cómo seremos en el futuro?

Humanistas, incluyentes alineados al buen vivir

- ¿Qué haremos en el futuro?

Desarrollar ambientes familiares que garanticen el desarrollo integral de la personalidad con talento humano competente, infraestructura y tecnología de vanguardia

- ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?

Intercambios estudiantiles, becas y práctica de valores

## Valores institucionales

- **Respeto:** comprender que ningún ser humano es propiedad de otro y que nadie es juez moral de nadie. Saber respetar la propiedad ajena en todos los aspectos. Valorarse a sí mismo y a los demás.
- **Responsabilidad:** capacidad de conocer y aceptar las consecuencias de un acto suyo, inteligente y libre. Como un sistema de actuación y compromiso humano que fortalece a todos los estamentos para el desarrollo institucional.
- **Humildad:** ser sencillo, sensible ante las personas
- **Honestidad:** como una cualidad humana consistente en comportarse con coherencia, sinceridad y respeto a la verdad y a la moral con uno mismo y con los demás.
- **Gratitud:** reconocimiento apoyo a la institución y sus maestros y demás personas.
- **Puntualidad:** habilidad de responder proactivamente ante las exigencias de la vida y la sociedad
- **Solidaridad:** acto de generosidad de la persona, de la comunidad, esfuerzos humanos que concurren a un fin común, como la capacidad de dar, servir, compartir, ayudar con sus talentos y cualidades a todas y a todos a favor del bien común.
- **Liderazgo:** actitud crítica, y autocrítica, propositivo y competitivo, que coadyuva para el trabajo en equipo.
- **Paz:** como ausencia de conflictos entre personas, grupos e Instituciones.
- **Justicia:** dar a cada quién lo que le corresponde por sus méritos o actos.
- **Lealtad:** hacer aquello con lo que uno se ha comprometido aun entre circunstancias cambiantes. Sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien.
- **Transparencia:** rendición social de cuentas de nuestro accionar ante la comunidad educativa.

- **Tolerancia:** respeto y consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás.

### **Política de atención al cliente**

La Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano” está comprometida con la mejora continua de los procesos académicos y administrativos para el logro eficaz de los propósitos institucionales, orientados a la satisfacción de la comunidad educativa con responsabilidad social.

### **Estructura organizacional y funcional**

La estructura organizacional y funcional de la Unidad Educativa Fiscomisional Fray Cristóbal Zambrano es fundamental, ya que define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando y organigramas.

### **Niveles jerárquicos:**

Nivel ejecutivo: Está conformado por el Rector y Vicerrector de la Unidad Educativa “Fray Cristóbal Zambrano”, cuyas responsabilidades son la administración del personal, efectividad y honestidad en el uso de los recursos, organización y conocimiento de la realidad institucional, solución de problemas y corresponsabilidad; conocimiento profundo de la LOEI y su Reglamento.

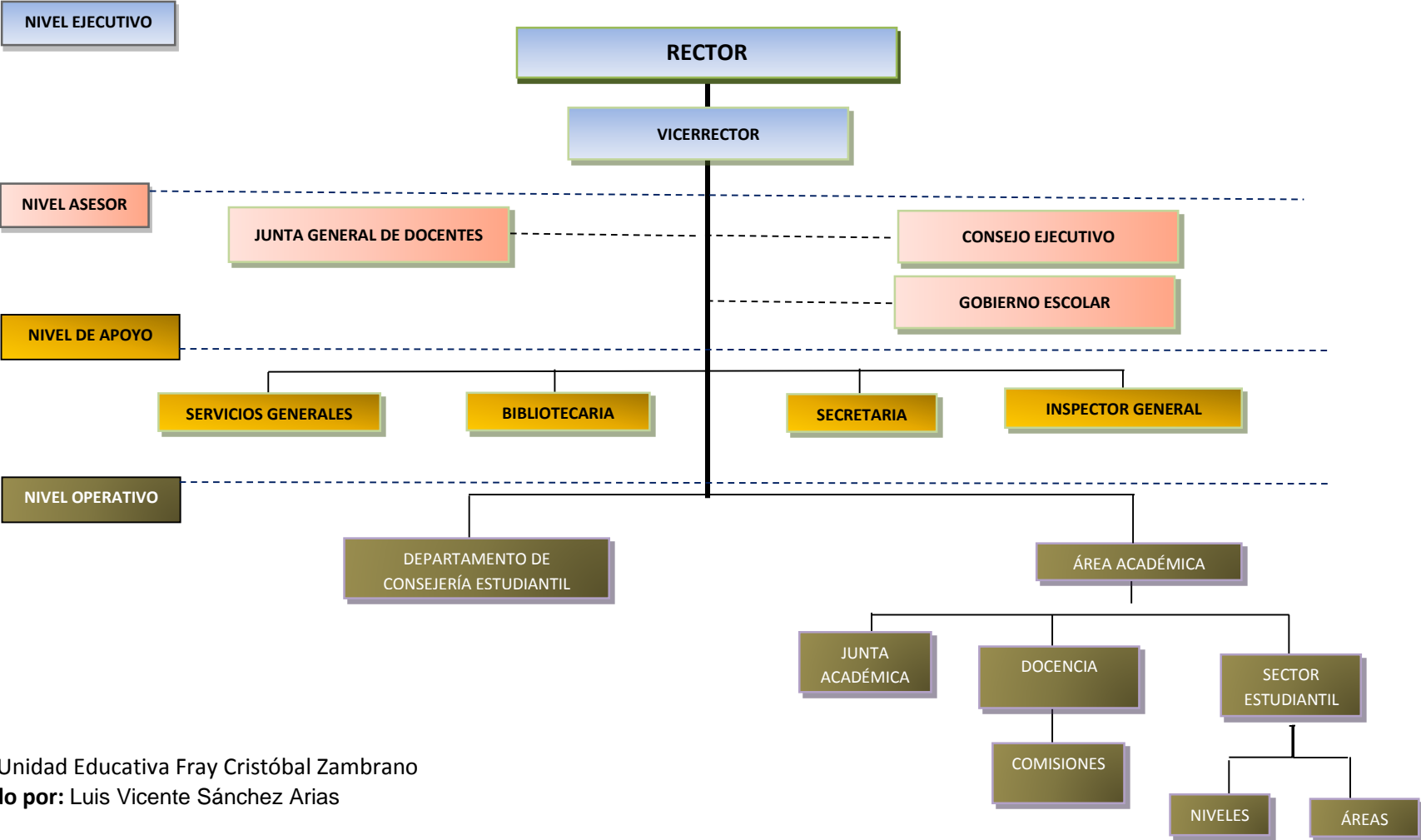
Nivel Asesor: Lo conforman La Junta General de Docentes, Consejo Académico, Gobierno Escolar, este nivel es el encargado de responder previa verificación la correcta elaboración de las Programaciones Curriculares oportunamente; organizando, ejecutando y evaluando la supervisión, monitoreo y acompañamiento.



Nivel de Apoyo: Está integrado por el Inspector General, la Secretaria, Bibliotecaria y el personal de servicios generales, cuya responsabilidad se establece en brindar la ayuda necesaria tanto en control como atención necesaria en sus distintos ámbitos laborales.

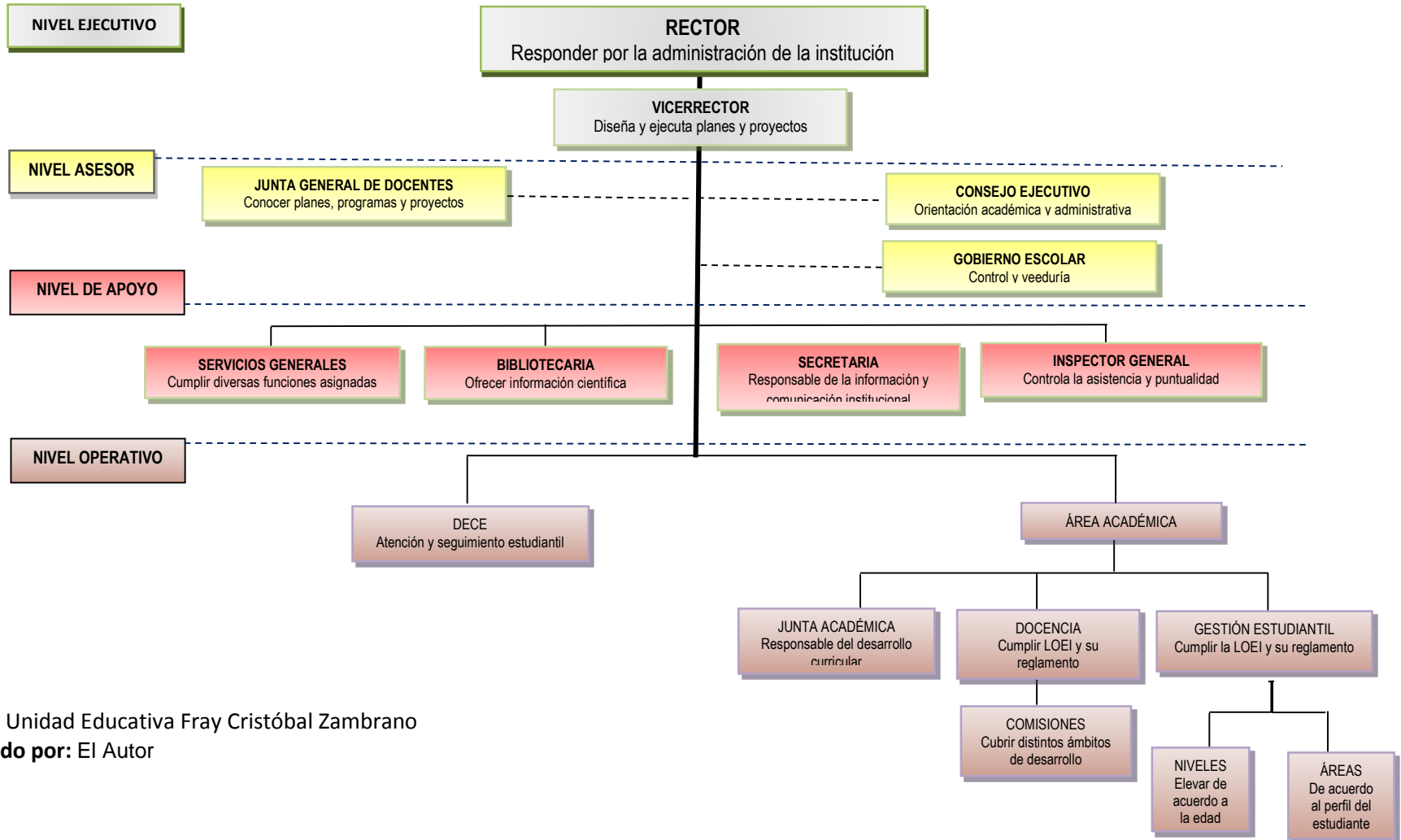
Nivel Operativo: Lo integran el Departamento de Consejería Estudiantil DECE, la Junta Académica, los docentes y el sector estudiantil, este nivel es el encargado del desarrollo de todas las actividades que tiene la institución desde el enfoque científico y de orientación hasta la actividad propiamente educativa.

**Gráfico N° 28: Organigrama estructural propuesto**



**Fuente:** Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano  
**Elaborado por:** Luis Vicente Sánchez Arias

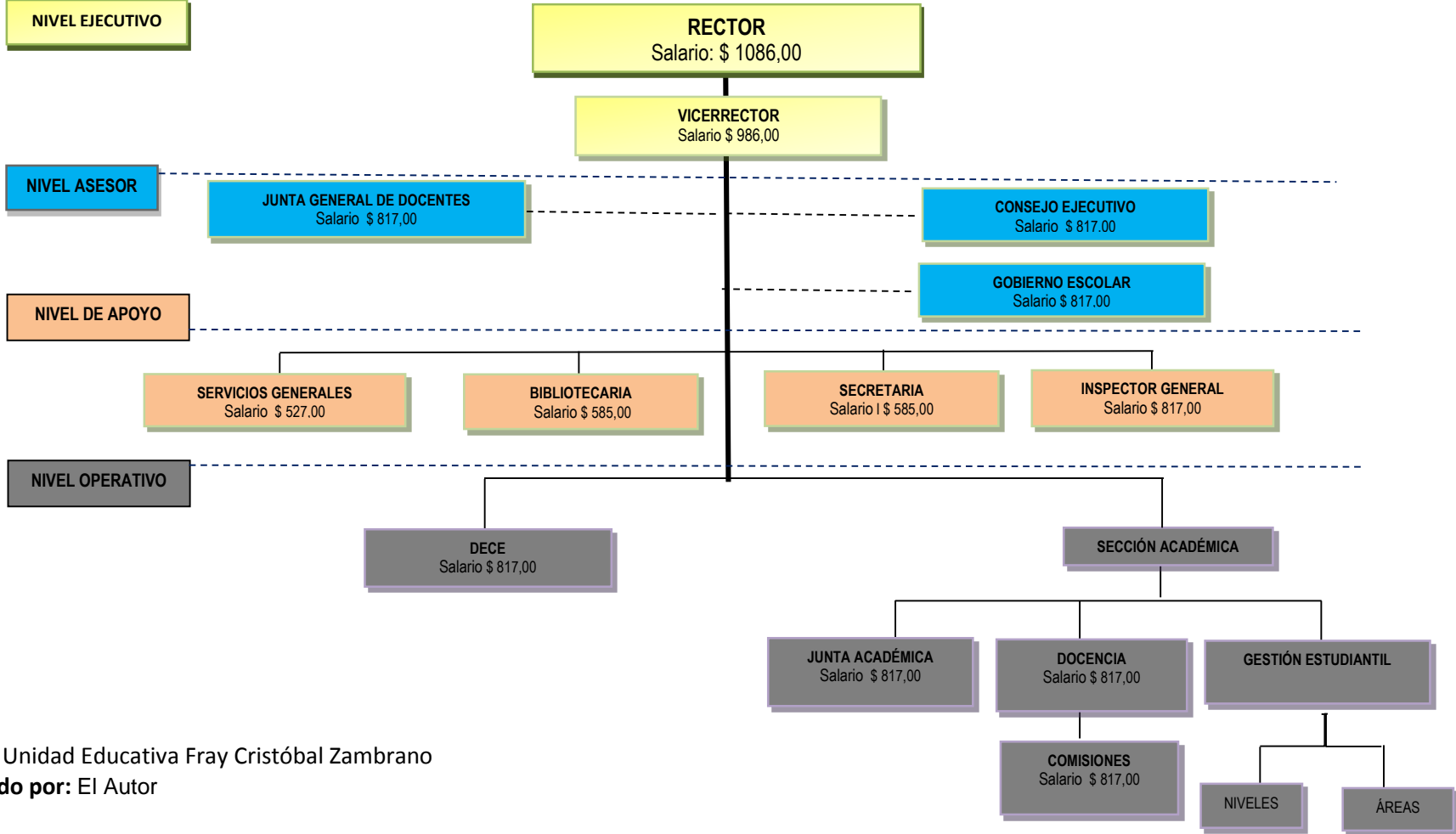
**Gráfico N° 29: Organigrama funcional propuesto**



**Fuente:** Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano

**Elaborado por:** El Autor

**Gráfico N° 30: Organigrama posicional propuesto**



**Fuente:** Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano

**Elaborado por:** El Autor

## **Plan de mejoramiento al servicio del cliente de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”**

### **Introducción**

El presente plan de mejoramiento, constituye el producto de la realización de la presente investigación, que a través de la aplicación de los instrumentos de investigación necesarios (encuestas) se determinó en qué medida dicha Unidad Educativa cumple con los requerimientos necesarios para satisfacer a los clientes tanto internos como externos, ya que en dicho instrumento se tienen definidos ciertos tipos de procesos que establecen los puntos de partida de la mejora continua y del logro de la calidad de la educación institucional.

Los principales problemas detectados a grandes rasgos fueron: falta de satisfacción de la filosofía institucional; debilidad en las habilidades académicas, cognitivas y sistema de evaluación por parte de los estudiantes; el nivel profesional de los docentes; la relación docente-estudiante; falta de desarrollo de actividades extraclase; mecanismo de solución de conflictos y los trámites administrativos. Derivado de lo anterior, se tomó como punto de partida para el presente plan, cada uno de los criterios no alcanzados y en base a ellos se diseñaron las propuestas respectivas.

A continuación, se presenta una tabla para cada variable evaluada, definiéndose a ésta como área de mejora. Cada tabla contiene su problemática, es decir el criterio no alcanzado en la evaluación; así mismo le acompaña el proceso en el que impacta; el objetivo a alcanzar; las acciones de mejora que se proponen; los recursos necesarios para su aplicación; el responsable o involucrados de dicha aplicación y seguimiento; la fecha en que se puede aplicar; y el indicador respectivo que puede ser de eficacia, de eficiencia, de proceso, de resultado, de cumplimiento o de simplemente de gestión.

<b>Cuadro N° 28: Plan de mejoramiento de la satisfacción del cliente aplicado a los Docentes</b>								
<b>Problemática</b>	<b>Proceso en el que impacta</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de implementación</b>	<b>Indicador</b>	<b>Presupuesto</b>
No tienen conocimiento total de la filosofía institucional	Cumplimiento de deberes para con la institución.	Difundir en su totalidad la filosofía institucional	Publicar convocatorias a la comunidad educativa en diferentes medios de comunicación para socializar la filosofía institucional.	Salón de audiovisuales.	Consejo Ejecutivo	Septiembre 8 del 2017	Conocimiento de toda la comunidad educativa de la filosofía institucional.	\$ 100,00
Falta de estrategias para desarrollar habilidades académicas, cognitivas y mejorar el sistema de evaluación.	Rendimiento académico	Mejorar la aplicación de estrategias para desarrollar habilidades académicas, cognitivas y el sistema de evaluación.	Diseñar un evento de capacitación en el manejo de estrategias de aprendizaje activo.	Salón de audiovisuales.	Junta académica	Septiembre 15 del 2017	Aplicación de estrategias de aprendizaje activo.	\$ 100,00
El nivel profesional de los docentes no es de cuarto nivel.	Labor docente diaria	Incrementar el número de docentes con estudios de cuarto nivel	Buscar convenios institucionales para la formación del personal docente al cuarto nivel.	Instituciones de educación superior debidamente acreditadas.	Rector y Vicerrector	Enero del 2018	Tener docentes de cuarto nivel.	\$ 50,00

**Fuente:** Docentes de la Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano

**Elaborado por:** El Autor

Cuadro N° 29: Plan de mejoramiento de la satisfacción del cliente aplicado a los Alumnos								
Problemática	Proceso en el que impacta	Objetivo	Acciones de mejora	Recursos necesarios	Responsable	Fecha de implementación	Indicador	Presupuesto
No alcanzan el desarrollo pleno de las habilidades académicas, cognitivas ni superan las evaluaciones aplicadas.	Rendimiento académico	Superar el nivel de desarrollo de las habilidades académicas, cognitivas y sistema de evaluación.	Operar en forma efectiva un programa de tutorías cuyas actividades ayuden a orientar y apoyar a los alumnos en el desarrollo de habilidades académicas, cognitivas y evaluativas.	Aulas del plantel	Vicerrector y Personal Docente	Octubre 3 del 2017	Seguimiento del programa de tutorías	\$ 150,00
Débil relación docente - alumno	Ambiente escolar	Reforzar la buena relación docente - alumno	Difundir el Código de Convivencia institucional, para conocer los acuerdos y compromisos asumidos	Salón de audiovisuales.	Inspección General	Septiembre 22 del 2017	Ejecución de la normatividad institucional	\$ 50,00
Falta de aplicación del mecanismo de solución de conflictos	Actividades académicas diarias	Difundir el mecanismo de solución de conflictos en la institución	Socializar con la comunidad educativa el mecanismo de solución de conflictos institucionales	Salón de audiovisuales	Rector e Inspector General	Octubre 8 del 2017	Convivencia armónica	\$ 50,00

**Fuente:** Estudiantes de la Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano

**Elaborado por:** El Autor

<b>Cuadro N° 30: Plan de mejoramiento de la satisfacción del cliente aplicado a los Padres de Familia</b>								
<b>Problemática</b>	<b>Proceso en el que impacta</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategias de mejora</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de implementación</b>	<b>Indicador</b>	<b>Presupuesto</b>
No existe desarrollo de actividades extraclase	Desarrollo formativo del estudiante	Coordinar con el apoyo de los padres de familia la ejecución de actividades extraclase.	Solicitar a los padres de familia que tengan dominio en ajedrez, danza, teatro para que contribuyan con la ejecución de actividades extraclase	Aulas del plantel	Vicerrector y Personal Docente	Noviembre 15 del 2017	Ejecución de actividades extraclase	\$ 100,00
Falta de conocimiento del mecanismo de solución de conflictos	Formación personal del estudiante	Contribuir con el cumplimiento del mecanismo de solución de conflictos	Conocer y aplicar el mecanismo de solución de conflictos institucionales a través del Código de Convivencia	Salón de audiovisuales.	Inspección General	Septiembre 29 del 2017	Ejecución de la normatividad institucional	\$ 50,00
Falta de agilidad en los trámites administrativos	Atención a clientes externos de la institución	Agilizar la atención de trámites administrativos a los clientes externos	Descentralizar la ejecución de trámites administrativos en la institución	Secretaría	Rector e Secretaria	Septiembre 2 del 2017	Agilidad en la atención de trámites administrativos.	\$ 50,00

**Fuente:** Padres de familia de la Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano

**Elaborado por:** El Autor



## **g. Discusión**

Luego de haber concluido la recopilación de información a través de las técnicas de la entrevista y encuestas, se puede establecer que en la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”, la satisfacción de los clientes de la institución, en el presente caso, los padres de familia, no alcanza el nivel aceptable, pues pese a encontrarse debidamente informados de la misión, visión y valores institucionales, no lo están en su totalidad.

Otro factor considerado en este proceso es la satisfacción en cuanto a las habilidades académicas (77%), habilidades cognitivas (55%), sistema de evaluación (52%), valores que no alcanzan la significatividad requerida para aseverar que se cumplen a satisfacción.

No se puede dejar de lado el nivel profesional de los maestros, el cual alcanza una calificación de buena (82%); así como también la relación maestra – estudiantes, la cual según el 78% es buena.

Un aspecto considerado notablemente (95%) por los padres de familia son las actividades extraclase como ajedrez, danza, teatro, etc., las cuales no se desarrollan en la institución truncando la satisfacción de los progenitores y representantes de los estudiantes.

Otro aspecto importante es el mecanismo de solución de conflictos o mediación entre los integrantes de la comunidad educativa, el cual no es conocido según el 85% de padres de familia encuestados, dejando claro la falta de la reglamentación necesaria para los casos meritorios.

No se puede descuidar también los trámites administrativos, los cuales son ágiles (67%) y las instalaciones adecuadas (75%).

Por lo señalado, se puede manifestar que los resultados permiten aseverar que los niveles de satisfacción no son aceptables, de acuerdo a la valoración respectiva y especificada en el cuadro resumen respectivo.

## **h. Conclusiones**

Luego de haber finalizado adecuadamente con la presente investigación referente a la “MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, PARA EL AÑO 2016” y con el fin de desarrollar eficientemente la atención al cliente de la institución educativa, se proponen las conclusiones más relevantes.

- Con la valiosa colaboración de todo el personal docente, administrativo y de servicio de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”, fue factible realizar un diagnóstico basado en el estudio de los procesos de enseñanza aprendizaje con la finalidad de medir el grado de satisfacción (60%) que poseen los clientes de la institución.
- Se determinaron los factores de satisfacción de los clientes que pertenecen a la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”.
- Se realizó la evaluación sobre la satisfacción de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”, la misma que indica que los niveles de satisfacción (60% a 70%) no son aceptables.
- Se elaboró una propuesta de mejora en el proceso de atención para el cliente externo de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”, con la finalidad de elevar el nivel de satisfacción de los clientes, lo cual permitirá a la institución continuar entre las preferenciales de la ciudad.

## **i. Recomendaciones**

Luego de haber establecido las conclusiones respectivas, se procede a recomendar lo siguiente:

- Difundir al personal docentes, administrativo y de servicio, los factores de satisfacción de los clientes que pertenecen a la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano” con la finalidad considerarlos en cada una de las actividades realizadas en el plantel.
- Se recomienda a la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano” poner en práctica la propuesta planteada en la presente investigación, con la finalidad de elevar el nivel de satisfacción de sus clientes y devolver al plantel el sitial que bien ganado lo ha tenido por mucho tiempo.

## j. Bibliografía

- ✓ Bernal, C. (2007). *Introducción a la Administración de las organizaciones enfoque global e integral*. Mexico: Pearson - primera edición.
- ✓ Brunet, luc /espacio/cont/investigación/diagnostico.htm. (07 de 05 de 2016). Obtenido de BRUNET, luc /espacio/cont/investigación/diagnostico.htm
- ✓ BRUNET, luc /espacio/cont/investigación/diagnostico.htm. (07 de 05 de 2016). Obtenido de BRUNET, luc /espacio/cont/investigación/diagnostico.htm
- ✓ BURACK, E. (2003).
- ✓ Campamá, G. (2005). *10 métodos para medir la satisfacción del cliente*. New York: Quality.
- ✓ Celaya Figueroa, R. (2015). *24 Temas Selectos de Consultoría Empresarial*. México. DF.: Gasca.
- ✓ Chiavenato. (2008). *Administracion Proceso Administrativo*. Colombia: Tercera edición, McGrawHill.
- ✓ DENTON, D. (2000). *CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS CLIENTES*. Madrid, España: DIAZ DE SANTOS, S.A.
- ✓ Denton, D. K. (2000). *CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS CLIENTES*. Madrid, España: DIAZ DE SANTOS, S.A.
- ✓ Dessler, G. (2001). *Adminsitración de personal*. México: Pearson Educación.
- ✓ GALINDO, C. J. (2006). *Manual para la creación de empresas*. México: Trillas.
- ✓ GALINDO, C. J. (2006). *Manual para la creación de empresas:guía de planes de negocios*. Colombia: Trillas.
- ✓ Gutiérrez, M. (2004). *Administrar para la Calidad*. Mexico: Limusa S.A.
- ✓ Hidalgo, J. (2010). *Manual del manejo de la calidad*. Mexico: Kapelusz.
- ✓ Humble, J. W. (2012). *Dispuesto a dirigir*. Boston: Brith.

- ✓ Hunt, K. (1982). *La satisfacción laboral*. México: Lemus.
- ✓ Johnson, M. D. (2007). Un marco para comparar la satisfacción del cliente entre individuos y categorías de productos. *Journal of Economic Psychology*,, 267-286.
- ✓ Martínez-Tur, V. (2010). *Calidad del servicio y satisfacción al cliente*. Madrid: Ramos.
- ✓ Oliver, R. L. (2008). *Respuestas a los juicios de satisfacción*. New York: McGraw Hill.
- ✓ Pinto, R. (2000). *Planeación estratégica* . México: Trillas.
- ✓ Reeves, N. &. (2009). *La calidad en la administración*. Madrid: Luna.
- ✓ Tse, D. N. (2009). *Proceso de satisfacción al consumidor*. México: Lemus.
- ✓ Welsch, Hilton & Gordon. (2004). *Proceso Administrativo*. Mexico: Prentice.
- ✓ Zambrano, U. E. (2010). *Historia del plantel*. Saraguro: UEFFCZ.

k. Anexos

Anexos N° 1: Ficha resumen del proyecto



1859

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TEMA:**

“MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, PARA EL AÑO 2016”

Proyecto de tesis previo a optar el  
Título de Ingeniero en  
Administración y Empresas

**Autor:**

*Luis Vicente Sánchez Arias*

LOJA – ECUADOR  
**2016**

**a. Tema**

“MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, PARA EL AÑO 2016”

**b. Problemática**

El estándar de satisfacción en una empresa o entidad, que brinda servicios es muy importante mantener un registro, pues en base a este resultado se da o no por entendido la aceptación del mismo.

En muchos de los casos se desea medir el grado de satisfacción o aceptación de un servicio, con el propósito de evaluar las deficiencias y las fortalezas de la gestión administrativa de la UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO” DEL CANTÓN SARAGURO.

Dentro de la UNIDAD EDUCATIVA, es importante conocer el grado de satisfacción o insatisfacción que tienen los padres de familia, sobre los métodos de enseñanza – aprendizaje que maneja el cuerpo docente.

La puesta en marcha de esta investigación, es determinante para generar métodos correctivos en caso de manejar un nivel de insatisfacción preocupante. Para el caso de obtener un nivel de satisfacción aceptable se debe reforzar las formas de enseñanza – aprendizaje con el ánimo de mantener o elevar el nivel de satisfacción favorable.

Luego de una visita previa en la UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO” DEL CANTÓN SARAGURO, y de aplicar una observación a los procesos de enseñanza - aprendizaje se plantean algunas soluciones a desarrollar en los procedimientos a ser



aplicados, como por ejemplo: análisis de la situación actual, seguimiento de los procesos, para luego elaborar en base a los problemas encontrados un informe donde se proponga tomar las acciones correctivas y preventivas, con el fin de lograr un nivel alto de satisfacción por parte de los señores padres de familia.

### **c. Objetivos**

#### **General**

“MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTOBAL ZAMBRANO DEL CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, PARA EL AÑO 2016”

#### **Específicos**

- Realizar un diagnóstico basado en el estudio de los procesos de enseñanza aprendizaje; para medir el grado de satisfacción o insatisfacción que presentan los clientes de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”.
- Determinar los factores de satisfacción de los clientes que pertenecen a la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”.
- Evaluar la satisfacción de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”.
- Proponer mejoras en el proceso de atención para el cliente externo de la Unidad Educativa Fiscomisional “Fray Cristóbal Zambrano”.

### **d. Metodología**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se propone el uso de los siguientes métodos y técnicas:

#### **Métodos:**

**Método científico:** A través de este método se obtendrá información lógica y sistemática, la cual servirá para profundizar el tema. Este método se

relaciona con los demás métodos y técnicas para lograr un mejor trabajo investigativo.

**Método deductivo:** Se utilizará para realizar un análisis de la realidad global a la realidad local; su procedimiento se basa de lo general a lo particular.

**Método inductivo:** Servirá para realizar un análisis de lo particular a lo general, al mismo tiempo que su uso será necesario para establecer conclusiones del proyecto de investigación.

**Método estadístico:** Este método servirá al momento de realizar las encuestas a los padres de familia de la UNIDAD EDUCATIVA, será utilizado para tabular los datos obtenidos a través del estudio de campo, sobre los cuales se podrá trabajar con los resultados.

**Método analítico - sintético:** Servirá al interpretar los resultados obtenidos en las encuestas y así realizar un análisis con el fin de plantear algunas propuestas, conclusiones y recomendaciones, en beneficio de la Unidad Educativa.

#### **Técnicas:**

**Observación:** Será de gran ayuda pues permitirá constatar de forma directa los hechos que se desean investigar.

**Entrevista:** Se usará para obtener información de parte del Nivel Directivo como del Personal Docente y de los Padres de Familia, y así poder afianzar el hecho a ser investigado desarrollando de mejor manera las conclusiones y recomendaciones al término de la investigación.

**Anexo N° 2: Encuesta dirigida a docentes**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
MODALIDAD DE ESTUDIO A DISTANCIA**

El desarrollo de la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de datos preliminares para medir el grado de satisfacción de los padres de familia de la Unidad “Fray Cristóbal Zambrano” del Cantón Saraguro, provincia de Loja.

Fecha: .....

1 ¿Cómo se siente usted con la misión y visión de la Institución?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

2 ¿Cómo se siente usted con los valores institucionales, que rigen en la Unidad Educativa?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

3 ¿Cuál es su tiempo de servicios en la Unidad Educativa?

- Menos de 1 año ( )
- De 1 a 3 años ( )
- De 4 años en adelante ( )

4. ¿Se siente satisfecho/a de acuerdo con la jornada de trabajo?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

5. ¿Cómo se siente con el salario que recibe en función de sus actividades?

- Sumamente satisfecho ( )

- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

6. ¿Cómo se siente usted con el trato que en la Unidad Educativa se da al trabajador y/o docente?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

7. En la Unidad Educativa se acostumbra al final del mes entregar un incentivo económico al trabajador más antiguo, ¿cómo se siente por ello?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

8. ¿Cómo considera usted las condiciones laborales para el desempeño de sus actividades?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

9. ¿Cómo se siente con la relación entre los padres de familia, nivel directivo, administrativo y alumnos?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

10. ¿Cómo se siente con los planes de innovación en las carreras en la institución educativa?

Sumamente satisfecho	( )
Muy satisfecho	( )
Satisfecho	( )
Poco satisfecho	( )
Nada satisfecho	( )

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***

### Anexo N° 3: Encuesta dirigida a Padres de Familia



#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIO A DISTANCIA

El desarrollo de la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de datos preliminares para medir el grado de satisfacción de los padres de familia de la Unidad “Fray Cristóbal Zambrano” del Cantón Saraguro, provincia de Loja.

Fecha: .....

1. ¿Cómo se siente con la misión y visión de la institución?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

2. ¿Cómo se siente usted con los valores institucionales, que rigen en la Unidad Educativa?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

3. ¿Usted como padre de familia se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la Unidad Educativa?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

4. ¿Está usted satisfecho como padre de familia, con las habilidades académicas logradas por su hijo/a?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )

- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

5. ¿Está usted satisfecho como padre de familia, con las habilidades tecnológicas logradas por su hijo/a?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

6. ¿Está usted satisfecho como padre de familia, con el sistema de evaluación a sus hijos?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

7. ¿Cómo considera el nivel profesional de los maestros?

- Sumamente satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Nada satisfecho ( )

8. ¿Cómo percibe usted la relación entre maestros y estudiante?

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Malo ( )

9. ¿Cómo considera las actividades extracurriculares como ajedrez, danza, fútbol, teatro en la Unidad Educativa?

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Malo ( )

10. ¿Cómo se sentiría usted si en la Unidad Educativa se ofrecieran otras actividades extracurriculares para su hijo/a?

Sumamente satisfecho	( )
Muy satisfecho	( )
Satisfecho	( )
Poco satisfecho	( )
Nada satisfecho	( )

11. ¿Cómo se siente usted con el mecanismo de solución de conflictos o mediación, entre los miembros de la comunidad escolar?

Sumamente satisfecho	( )
Muy satisfecho	( )
Satisfecho	( )
Poco satisfecho	( )
Nada satisfecho	( )

12. ¿Cómo considera usted como padre de familia que son los trámites administrativos en la Institución?

Oportunos	( )
Ágiles	( )
Demorados	( )

13. ¿Usted como padre de familia, cómo considera las instalaciones de la institución?

Confortables	( )
Adecuados	( )
Funcionales	( )
Básicos	( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



**Anexo N° 4: Guion de entrevista**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
MODALIDAD DE ESTUDIO A DISTANCIA  
GUIÓN DE ENTREVISTA**

Fecha: .....

- a. ¿Considera usted que la comunidad educativa se siente satisfecha con la misión y visión de la Institución?
- b. ¿Se encuentran satisfecha la comunidad educativa con los valores institucionales, que rigen en la Unidad Educativa?
- c. ¿En promedio, qué tiempo de servicio tiene el personal que labora en la Unidad educativa?
- d. ¿Considera usted que la comunidad educativa se siente satisfecha de acuerdo con la jornada de trabajo?
- e. ¿Considera usted que el personal se siente satisfechos con el salario que recibe en función de sus actividades?
- f. ¿Considera que en la Unidad Educativa existe satisfacción por el trato al trabajador y/o docente?
- g. ¿Se encuentra el personal satisfecho con algún incentivo entregado en reconocimiento a su esfuerzo?
- h. ¿Considera usted que el personal está satisfecho con las condiciones laborales que desempeña en sus actividades?
- i. ¿Considera usted que existe satisfacción con la relación entre la comunidad educativa?
- j. ¿Existe satisfacción en el plantel por el diseño de nuevas carreras?

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***

**Anexo N° 5:** Fotografía de la entrada de la Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano con Fray. Ramiro Cachimuel. Rector de la Unidad.




**Anexo N° 6:** Fotografía en el Rectorado de la Unidad Educativa Fray Cristóbal Zambrano solicitando la autorización para la investigación.




Anexo N° 7: Fotografía de un estudiante realizando las encuestas



## Anexo N° 8: Autorización para realizar la investigación



**UNIDAD EDUCATIVA FRANCISCANA**  
**"FRAY CRISTÓBAL ZAMBRANO"**  
**ORDEN DE FRAILES MENORES**



Loja, 13 de Abril de 2016

Ingeniero  
Carlos Cueto Vásquez.  
**COORDINADOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LA UNL.**  
Loja.-

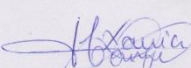

De mi especial consideración.

Es muy grato dirigirme a su distinguida autoridad, para augurarle los mejores éxitos, en las funciones que viene ejecutando en beneficio de los estudiantes del Plan de Contingencia de la Universidad Nacional de Loja.

Yo, Fr. Manuel Ramiro Cachimuel Villa, OFM., con cédula de ciudadanía N° 1712763745, Rector de la Unidad Educativa Fiscomisional Fray Cristóbal Zambrano del Cantón Saraguro, **AUTORIZO** al Señor Luis Vicente Sánchez Arias portadora de la cedula de ciudadanía Nro. 112566088, estudiante del Décimo Módulo de la Carrera de Administración de Empresas del Plan de Contingencia de la Universidad Nacional de Loja, Sede Zamora, para que realice su trabajo del Pròyecto y Elaboración de la Tesis sobre el Tema: Medir el Nivel de Satisfacción de los Cliente, en vista que no se ha desarrollo un estudio similar al tema propuesto.

Por la atención que se digne dar a la presente reciba desde ya mi cordial agradecimiento.



Atentamente,

  
Mgs. Fr. Manuel Ramiro Cachimuel Villa, OFM.  
  
**RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTÓBAL ZAMBRANO**

---

Telefax: (07) 2200560 - Cel. 0979868018 [uefraycristobalzambrano@gmail.com](mailto:uefraycristobalzambrano@gmail.com). Dirección: Loja y Fray Cristóbal Zambrano  
SARAGURO-LOJA-ECUADOR

## Anexos N° 9: Certificación de la población investigada

**UNIDAD EDUCATIVA FRANCISCANA**  
**"FRAY CRISTÓBAL ZAMBRANO"**  
**ORDEN DE FRAILES MENORES**

SILVIA EUGENIA ORDÓÑEZ MONTAÑO.,

SECRETARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL FRAY CRISTÓBAL ZAMBRANO  
DEL CANTON SARAGURO.

**CERTIFICO:**

Que revisado los archivos existentes en la Institución consta personal Interno y Externo de acuerdo al siguiente detalle.

**PERSONAL INTERNO**

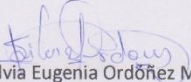
Nº	DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL
2	Administrativo
24	Docente
2	Servicio

**CLIENTES EXTERNOS**


Nº	DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL
315	Padres de Familia y/o Representantes Legales

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que crea conveniente para los fines legales pertinentes.

Saraguro, 13 de abril de 2016

  
Tlga. Silvia Eugenia Ordóñez Montaño.,

**SECRETARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FRAY CRISTÓBAL ZAMBRANO.**



---

Telefax: (07) 2200560 - Cel. 0979868018 [nefraycristobalzambrano@gmail.com](mailto:nefraycristobalzambrano@gmail.com). Dirección: Loja y Fray Cristóbal Zambrano  
SARAGURO-LOJA-ECUADOR

## INDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACION.....	ii
AUTORIA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACION.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
<b>a. TITULO.....</b>	<b>1</b>
<b>b. RESUMEN.....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>4</b>
<b>c. INTRODUCCION.....</b>	<b>6</b>
<b>d. REVISION DE LA LITERATURA.....</b>	<b>8</b>
<b>e. MATERIALES Y METODOS.....</b>	<b>23</b>
<b>f. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>g. DISCUSION.....</b>	<b>75</b>
<b>h. CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>i. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>j. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>79</b>
<b>k. ANEXOS.....</b>	<b>81</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>97</b>