



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA  
DEL CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR SAN  
FRANCISCO DE ASÍS DE LA CIUDAD DE  
IQUITOS, PERIODO MARZO 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**AUTOR(ES) : WERNER ANTONIO RODRÍGUEZ MORI  
JUAN JOSÉ RUIZ MELENA**

**ASESOR(ES) :Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR  
Mgr. VÍCTOR ARTURO JESÚS CASTILLO  
CANANI**

**IQUITOS – PERÚ**

**2017**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**001-2018-OAA-EPG-UNAP**

Con Resolución Directoral N° 1096-2017-EPG-UNAP, se autoriza la sustentación de la tesis: "ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR SAN FRANCISCO DE ASÍS DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO MARZO 2017" designando como jurados a los siguientes profesionales:

Dr. Beny Pasquel Flores	Presidente
Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique	Miembro
Mgr. Manuel Ignacio Núñez Horna	Miembro

A los Tres días del mes de Enero del 2018, a horas 04:30 p.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: "ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR SAN FRANCISCO DE ASÍS DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO MARZO 2017" presentado por los egresados: **Werner Antonio Rodríguez Mori y Juan José Ruiz Melena**, como requisito para optar el Grado Académico de **Maestro en Gestión Empresarial**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

..... *RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE* .....

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente ( ) b) Muy bueno (X) c) Bueno ( )
2. Desaprobado: ( )

Observaciones : *NINGUNA*

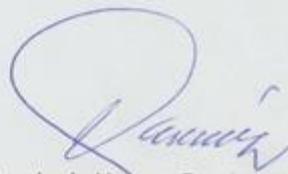
.....

.....

.....

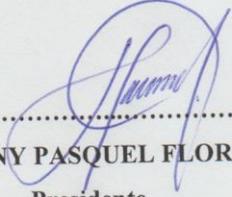
A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *6:00* p.m. del Tres de Enero del 2018; con lo cual, se le declara a los sustentantes *A.P.T.O.S.* para recibir el Grado Académico de **Maestro en Gestión Empresarial**.

  
Dr. Beny Pasquel Flores  
Presidente

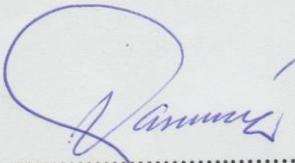
  
Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique  
Miembro

  
Mgr. Manuel Ignacio Núñez Horna  
Miembro

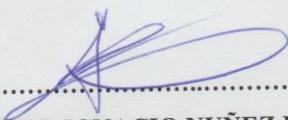
TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DÍA 03 DE ENERO DE 2018 EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.



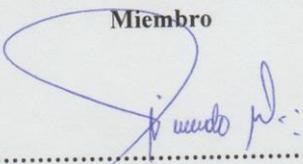
.....  
**Dr. BENY PASQUEL FLORES**  
Presidente



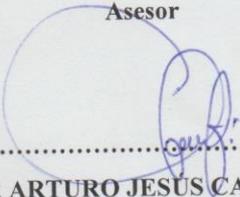
.....  
**Mgr. JESÚS HERMES RAMÍREZ ENRIQUE**  
Miembro



.....  
**Mgr. MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA**  
Miembro



.....  
**Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR**  
Asesor



.....  
**Mgr. VÍCTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI**  
Asesor

## **DEDICATORIA**

Dedicar este proyecto a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir las herramientas básicas para mi desarrollo personal y profesional. También dedico este proyecto a mis hijos Antoinette, Xavier, Joaquim, Mateo y Vasco que son mi motivación e inspiración. A ellos esta tesis magistral, que, sin ellos, esto no hubiese podido ser.

Werner Antonio Rodríguez Mori.

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres Juan Miguel Ruiz Horna e Isabel Belinda Melena Medina, pilares fundamentales en mi vida. Siempre me guiaron y ayudaron a conseguir mis objetivos académicos trazados. La disciplina y lucha cotidiana, han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mi hermana y familia en general. También dedico este proyecto a mi hermana Margarita que representa mi gran esfuerzo y motivación. A ellos esta tesis magistral, que, sin ellos, esto no hubiese podido ser.

Juan José Ruiz Melena.

## RECONOCIMIENTO

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo nuestro camino y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda nuestra vida.

A nuestros queridos padres, por estar siempre apoyándonos, ejemplo de lucha, dedicación y fortaleza.

A nuestro Asesor de Tesis, **Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR**, por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para nuestra formación como investigadoras. A su manera, ha sido capaz de ganarse nuestra lealtad y admiración, así como sentirnos en deuda con él por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado esta Tesis.

Los Autores.

***“Nivel de Satisfacción de los Padres de Familia del Centro Educativo Particular San Francisco de Asís de la Ciudad de Iquitos, Periodo Marzo 2017”***

Werner Antonio Rodríguez Mori  
Juan José Ruiz Melena

**RESUMEN**

El CEP San Francisco de Asís se encuentra inmerso en el mercado de servicios educativos de la ciudad de Iquitos desde 1990, debiendo competir con otras similares en captar y mantener fidelizados a los alumnos y padres de familia. Para ello se requiere ser una institución ágil y moderna, cuya marcha debe estar dirigida a la innovación constante, orientada al mercado. Para ello, es preciso conocer las inquietudes de los padres de familia, que es el elemento decisorio cuando tiene que escoger el colegio para su hijo. Por ese motivo se necesita saber si está satisfecho con los servicios ofrecidos por la institución, no solo en la parte educativa, sino también en la infraestructura, implementación con equipos tecnológicos modernos, y una plana docente competitiva, que complemente la educación con aspectos humanísticos y de valores, tendiente a formar futuros ciudadanos de calidad. El objetivo de la presente tesis magistral es analizar el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en el periodo marzo 2017. Para ello se aplicó un cuestionario tendiente a recopilar información sobre el conocimiento de la propuesta educativa, aspectos relacionados a la parte académica, como por ejemplo el proceso enseñanza – aprendizaje, relación profesor – alumno, equipamiento y material educativo, infraestructura, plana docente, costo de la pensión de enseñanza, entre otros aspectos. La investigación concluye que los padres de familia se encuentran satisfechos (64.32%) con los servicios educativos brindados por la institución educativa; así mismo, el 48.96% muestra su satisfacción con la formación académica y el 34.85 con la infraestructura y equipamiento. Por otro lado, el 48.96% de los padres de familia manifestaron estar satisfechos con el costo de la pensión d enseñanza. Finalmente, se recomienda aplicar cuestionarios de satisfacción no solo a los padres de familia, sino también a los usuarios directos que son los alumnos, pero esto debe ser una vez al año por lo menos. De esta manera, se puede ir mejorando los aspectos en los que se presenta bajo nivel de satisfacción, con el objetivo de fidelizar a los usuarios, tanto padres de familia como alumnos.

**Palabras Clave:** Satisfacción, Padres de Familia, Educativa, Servicios Educativos.

*"Level of Parent Satisfaction of the San Francisco de Asís Private Educational Center of the City of Iquitos, Period March 2017"*

Werner Antonio Rodríguez Mori  
Juan José Ruiz Melena

**ABSTRACT**

The CEP San Francisco de Asís has been immersed in the market of educational services of the city of Iquitos since 1990, having to compete with other similar ones in capturing and maintaining loyalty to students and parents. To do this, it is necessary to be an agile and modern institution, whose march must be directed to constant innovation, oriented to the market. To do this, it is necessary to know the concerns of the parents, which is the deciding element when choosing the school for their child. That is why you need to know if you are satisfied with the services offered by the institution, not only in the educational area, but also in infrastructure, implementation with modern technological equipment, and a competitive teaching staff complementing education with humanistic and of values, tending to form future citizens of quality. The objective of this master thesis is to analyze the level of satisfaction of the parents of the CEP San Francisco de Asís of the city of Iquitos, in the period March 2017. For this a questionnaire was applied tending to collect information on the knowledge of the educational proposal, aspects related to the academic part, such as the teaching - learning process, teacher - student relationship, equipment and educational material, infrastructure, teaching staff, cost of teaching pension, among other aspects. The research concludes that the parents are satisfied (64.32%) with the educational services provided by the educational institution; Likewise, 48.96% show their satisfaction with the academic training and 34.85 with the infrastructure and equipment. On the other hand, 48.96% of the parents stated that they were satisfied with the cost of tuition. Finally, it is recommended to apply satisfaction questionnaires not only to the parents, but also to the direct users who are the students, but this should be at least once a year. In this way, it is possible to improve the aspects in which it presents low level of satisfaction, with the aim of retaining users, both parents and students.

**Key Words:** Satisfaction, Parents of Family, Educational, Educational Services.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
RECONOCIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
CAPÍTULO I .....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	3
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	5
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
CAPÍTULO II.....	7
2.1. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.1. ANTECEDENTES.....	7
2.1.2. BASES TEÓRICAS.....	17
2.1.3. MARCO CONCEPTUAL.....	22
2.1.4. MARCO LEGAL.....	26
2.2. DEFINICIONES OPERACIONALES.....	28
2.2.2. VARIABLES.....	28
a) Variable Independientes (X).....	28
b) Variable Dependiente (Y).....	28
2.2.3. INDICADORES E ÍNDICES.....	29
2.3. HIPÓTESIS.....	29
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	29
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	30
CAPÍTULO III.....	31
3. METODOLOGÍA.....	31
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.3.1. POBLACIÓN.....	31
3.3.2. MUESTRA.....	31
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	33
3.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	34
3.7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	34
CAPÍTULO IV.....	35
4.1. ANÁLISIS UNIVARIADO.....	35

4.2. ANÁLISIS BIVARIADO.....	54
CAPÍTULO V.....	70
DISCUSIÓN.....	70
5.1. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS.....	71
5.1.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	72
5.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	72
CAPÍTULO VI.....	76
PROPUESTA.....	76
CAPÍTULO VII.....	77
CONCLUSIONES.....	77
CAPÍTULO VIII.....	78
RECOMENDACIONES.....	78
CAPÍTULO IX.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79

## ÍNDICE DE CUADROS

	<u>Pág.</u>
CUADRO N° 1: MOTIVO POR EL CUAL LOS PADRES DE FAMILIA MATRICULARON A SUS HIJOS EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	35
CUADRO N° 2: CANTIDAD DE HIJOS QUE TIENE UN PADRE DE FAMILIA EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	36
CUADRO N° 3: NIVEL QUE VIENE CURSANDO LOS HIJOS DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017. ....	37
CUADRO N° 4: CONOCIMIENTO DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASÍS SOBRE LA PROPUESTA EDUCATIVA, MARZO 2017.....	38
CUADRO N° 5: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN HUMANÍSTICA Y DE VALORES, MARZO 2017 .....	39
CUADRO N° 6: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE, MARZO 2017 .....	40
CUADRO N° 7: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESARROLLO DE HABILIDADES LOGRADO POR SU HIJO, MARZO 2017 .....	40
CUADRO N° 8: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE SU HIJO, MARZO 2017 .....	41
CUADRO N° 9: CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESENVOLVIMIENTO ACADÉMICO DE SU HIJO, MARZO 2017 .....	42
CUADRO N° 10: ASISTENCIA DE LOS PADRES DE FAMILIA LAS REUNIONES CONVOCADAS POR EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	42
CUADRO N° 11: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA COMUNICACIÓN DE AVANCE DE NOTAS Y DIFICULTADES DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017 ..	43

CUADRO N° 12: SATISFACCIÓN CON EL NIVEL PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	44
CUADRO N° 13: SATISFACCIÓN CON EL DESENVOLVIMIENTO DE LA PLANA DE DOCENTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	45
CUADRO N° 14: CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA CON LA RELACIÓN PROFESOR-ESTUDIANTE DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	46
CUADRO N° 15: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA CON LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA SUPERACIÓN DE DIFICULTADES ACADÉMICAS Y DE COMPORTAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASIS, MARZO 2017 .....	46
CUADRO N° 16: CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA SOBRE LA RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS QUE POSEE EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PARA UNA BUENA ENSEÑANZA, MARZO 2017 .....	47
CUADRO N° 17: CONSIDERACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA SOBRE SI LOS SALONES Y MOBILIARIOS DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SON ADECUADOS, MARZO 2017 .....	48
CUADRO N° 18: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL COLEGIO, MARZO 2017 .....	49
CUADRO N° 19: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017 .....	49
CUADRO N° 20: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, MARZO 2017 .....	50
CUADRO N° 21: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA LABOR DESEMPEÑADA POR LA DIRECCIÓN DEL COLEGIO, MARZO 2017 .....	51
CUADRO N° 22: LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PAGAN OPORTUNAMENTE LA MENSUALIDAD DE SUS HIJOS, MARZO 2017 .....	52

CUADRO N° 23: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL COSTO DE LA PENSIÓN DE ENSEÑANZA, MARZO 2017 .....	52
CUADRO N° 24: RECOMENDACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS HACIA OTROS PADRES DE FAMILIA EN MATRICULAR A SUS NIÑOS EN ESTE COLEGIO, MARZO 2017 .....	53
CUADRO N° 25: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS BRINDADOS Y EL MOTIVO POR EL QUE MATRICULÓ A SU HIJO EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	54
CUADRO N° 26: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA CANTIDAD DE HIJOS QUE TIENE UN PADRE DE FAMILIA EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017. ....	55
CUADRO N° 27: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y EL NIVEL QUE VIENEN CURSANDO LOS HIJOS DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	56
CUADRO N° 28: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y EL CONOCIMIENTO DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS SOBRE LA PROPUESTA EDUCATIVA, MARZO 2017 .....	57
CUADRO N° 29: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA FORMACIÓN HUMANÍSTICA Y DE VALORES, MARZO 2017 .....	58
CUADRO N° 30: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, MARZO 2017 .....	59
CUADRO N° 31: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL C.E.P SAN FRANCISCO DE ASIS CON EL DESARROLLO DE HABILIDADES LOGRADO POR SU HIJO, MARZO 2017 .....	60
CUADRO N° 32: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA CONSIDERACIÓN	

DEL PADRE DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESENVOLVIMIENTO ACADÉMICO DE SU HIJO, MARZO 2017 .....	60
CUADRO N° 33: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA ASISTENCIA DE LOS PADRES DE FAMILIA LAS REUNIONES CONVOCADAS POR EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	61
CUADRO N° 34: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA COMUNICACIÓN DE AVANCE DE NOTAS Y DIFICULTADES DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017.....	62
CUADRO N° 35: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN CON EL NIVEL PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	63
CUADRO N° 36: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN CON EL DESENVOLVIMIENTO CON LA PLANA DE DOCENTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	63
CUADRO N° 37: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA CON LA RELACIÓN PROFESOR-ESTUDIANTE DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	64
CUADRO N° 38: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA CON LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA SUPERACIÓN DE DIFICULTADES ACADÉMICAS Y DE COMPORTAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	65
CUADRO N° 39: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA SOBRE LA RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS QUE POSEE EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PARA UNA BUENA ENSEÑANZA, MARZO 2017 .....	65
CUADRO N° 40: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y CONSIDERACIÓN DE	

LOS PADRES DE FAMILIA SOBRE SI LOS SALONES Y MOBILIARIOS DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SON ADECUADOS, MARZO 2017 .....	66
CUADRO N° 41: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017 .....	67
CUADRO N° 42: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, MARZO 2017 .....	67
CUADRO N° 43: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA LABOR DESEMPEÑADA POR LA DIRECCIÓN DEL COLEGIO, MARZO 2017 .....	68
CUADRO N° 44: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y EL PAGO OPORTUNO DE LA MENSUALIDAD DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	69
CUADRO N° 45: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA RECOMENDACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL C.E.P SAN FRANCISCO DE ASIS HACIA OTROS PADRES DE FAMILIA EN MATRICULAR A SUS NIÑOS EN ÉSTE COLEGIO, MARZO 2017 .....	69
CUADRO N° 46: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL COLEGIO, MARZO 2017 .....	71
CUADRO N° 47: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE SU HIJO, MARZO 2017 .....	73
CUADRO N° 48: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN	

FRANCISCO DE ASÍS CON LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL COLEGIO, MARZO 2017 .....	74
CUADRO N° 49: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL COSTO DE LA PENSIÓN DE ENSEÑANZA, MARZO 2017.....	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<u>Pág.</u>
GRÁFICO 1. MOTIVO POR EL CUAL LOS PADRES DE FAMILIA MATRICULARON A SUS HIJOS EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	36
GRÁFICO 2. CANTIDAD DE HIJOS QUE TIENE UN PADRE DE FAMILIA EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	36
GRÁFICO 3. NIVEL QUE VIENE CURSANDO LOS HIJOS DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017.....	37
GRÁFICO 4. CONOCIMIENTO DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASÍS SOBRE LA PROPUESTA EDUCATIVA, MARZO 2017 .....	38
GRÁFICO 5. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN HUMANÍSTICA Y DE VALORES, MARZO 2017 .....	39
GRÁFICO 6. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE, MARZO 2017.....	40
GRÁFICO 7. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESARROLLO DE HABILIDADES LOGRADO POR SU HIJO, MARZO 2017 .....	41
GRÁFICO 8. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE SU HIJO, MARZO 2017 .....	41
GRÁFICO 9. CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESENVOLVIMIENTO ACADÉMICO DE SU HIJO, MARZO 2017 .....	42
GRÁFICO 10. ASISTENCIA DE LOS PADRES DE FAMILIA LAS REUNIONES CONVOCADAS POR EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	43
GRÁFICO 11. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA COMUNICACIÓN DE AVANCE DE NOTAS Y DIFICULTADES DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017 .....	44

GRÁFICO 12. SATISFACCIÓN CON EL NIVEL PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	44
GRÁFICO 13. SATISFACCIÓN CON EL DESENVOLVIMIENTO DE LA PLANA DE DOCENTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	45
GRÁFICO 14. CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA CON LA RELACIÓN PROFESOR-ESTUDIANTE DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017 .....	46
GRÁFICO 15. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA CON LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA SUPERACIÓN DE DIFICULTADES ACADÉMICAS Y DE COMPORTAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASIS, MARZO 2017 .....	47
GRÁFICO 16. CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA SOBRE LA RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS QUE POSEE EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PARA UNA BUENA ENSEÑANZA, MARZO 2017 .....	47
GRÁFICO 17. CONSIDERACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA SOBRE SI LOS SALONES Y MOBILIARIOS DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SON ADECUADOS, MARZO 2017 .....	48
GRÁFICO 18. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL COLEGIO, MARZO 2017 .....	49
GRÁFICO 19. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017 .....	50
GRÁFICO 20. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, MARZO 2017 .....	50
GRÁFICO 21. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA LABOR DESEMPEÑADA POR LA DIRECCIÓN DEL COLEGIO, MARZO 2017 .....	51
GRÁFICO 22. LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PAGAN OPORTUNAMENTE LA MENSUALIDAD DE SUS HIJOS, MARZO 2017 .....	52

Gráfico 23. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL COSTO DE LA PENSIÓN DE ENSEÑANZA, MARZO 2017 .....	53
GRÁFICO 24. RECOMENDACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS HACIA OTROS PADRES DE FAMILIA EN MATRICULAR A SUS NIÑOS EN ESTE COLEGIO, MARZO 2017 .....	53
GRÁFICO 25. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL COLEGIO, MARZO 2017 .....	72

# CAPÍTULO I

## 1.1. INTRODUCCIÓN.

El mercado de servicios educativos de la ciudad de Iquitos está compuesto por una serie de instituciones educativas particulares, que compiten entre sí para atraer a los padres de familia y alumnos. En este contexto, el CEP San Francisco de Asís viene operando desde 1990, poniendo a disposición de los usuarios los niveles de inicial, primaria y secundaria; y, recientemente, cuna para menores de 3 años.

En cualquier mercado competitivo, resulta de suma importancia conocer la opinión y satisfacción de los usuarios para poder alinear la oferta con la demanda. En otras palabras, la oferta debe estar direccionada por la demanda; es decir, la oferta debe estar condicionada y preparada para satisfacer la demanda existente.

En este sentido, se aplicó un cuestionario tendiente a conocer el nivel de satisfacción de los padres de familia con relación a los servicios brindados por el CEP San Francisco de Asís, indagando sobre la propuesta educativa, plana docente, infraestructura, costo de la pensión de enseñanza, material educativo y equipos tecnológicos. Otros aspectos evaluados son: proceso enseñanza – aprendizaje, relación profesor – alumno, formación humanística y de valores, y participación de los padres de familia

La estructura de esta investigación se detalla en el Índice, mostrando total coherencia entre un capítulo y otro con la finalidad de demostrar la Hipótesis General planteada, así como las Hipótesis Específicas. Luego, se estudian los datos y se validan las hipótesis para, posteriormente, arribar a las Conclusiones y Recomendaciones, en los respectivos capítulos que conforman la presente investigación.

## **1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

La Institución Educativa Particular Cuna Inicial Primaria Secundaria San Francisco de Asís, fue creada por R. D. N° 000309 del 16 de Mayo de 1,990 prestando servicios educativos a niños y niñas de Educación Primaria, ampliando sus servicios educativos a Educación Inicial con R. D. N° 996 del 31 de Mayo de 1,991; Educación Secundaria con R. D. N° 0876 del 29 de Mayo de 1,996; y con R. D. N° 004099 del 15 de Diciembre del 2,011 fue creada los servicios educativos de Cuna, la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Iquitos.

Su constitución está enmarcada en los principios básicos del marco normativo de la Ley del Profesorado N°24029 y su Modificatoria Ley 25212, aprobado mediante Decreto Supremo N°019-90-ED.y otros, el cual rige la conducción de la Institución Educativa Particular C.E.P. “San Francisco de Asís”; así mismo, regula los deberes y derechos del todo el personal que labora en la institución, teniendo en cuenta las responsabilidades y obligaciones funcionales de cada uno de sus miembros actores; de igual manera, el desarrollo de las actividades académicas y administrativas, el régimen económico, disciplinario y las buenas relaciones y costumbres de todos los miembros de la comunidad magisterial con proyección a la comunidad en general.

La institución tiene la misión de impartir educación integral de calidad, acorde con el avance científico y tecnológico. Promueve la formación de alumnos líderes, críticos, creativos, autónomos, con amor a dios, el respeto a la vida, la solidaridad, la justicia, paz y honestidad en beneficio de la comunidad. Aspira formar personas en forma integral y con visión de futuro, con creatividad y motivados siempre hacia la superación. Asimismo, busca ser una institución líder, eficiente, que brinde un servicio educativo de

calidad, con docentes calificados y comprometidos en su labor educativa, infraestructura y equipamiento moderno.

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL.**

Esta investigación nace con la intención de determinar los niveles de satisfacción de los padres de familia de la institución educativa CEP San Francisco de Asís, y a su vez determinar las áreas de oportunidad de mejora con el afán de iniciar un proceso de mejora continua y establecer para futuros análisis, la base y procedimientos a seguir. Cabe mencionar que es la primera vez que la institución educativa CEP San Francisco de Asís es evaluada en cuanto a niveles de satisfacción.

A través de esta investigación se busca conocer las necesidades del mercado y su entorno, los requerimientos legales, técnicos, pedagógicos, financieros, locativos, infraestructura y pensiones que se deben tener en cuenta para el desarrollo adecuado de una Institución educativa inicial, primaria, secundaria privada; con el fin de asegurar su inversión, rentabilidad y sostenibilidad en el largo plazo. En el Perú y en cualquier parte del mundo, la desinformación y la falta de investigación al iniciar un proyecto en marcha o negocio conlleva a las personas al fracaso. La carencia de una planeación bien estructurada en base a un estudio detallado de las variables que involucra poner en marcha un nuevo proyecto, tales como, las condiciones del entorno, los requerimientos técnicos, legales, financieros, administrativos, locativos, infraestructura y pensiones, hacen que las personas fracasen en su intento de ser empresarios de éxito, al tomar decisiones sin hacer un análisis anticipado de las variables que intervienen en este proceso. Esta situación obedece al desconocimiento y falta de experiencia al emprender una idea de negocio, ya que los nuevos empresarios no le dan el valor ni la importancia que tiene la planeación dentro del proceso administrativo y por el afán de hacer las cosas se basan

solamente en las circunstancias y factores presentes olvidándose de la previsión de los acontecimientos futuros. Estas situaciones pueden llevar a los asociados a cometer errores al tomar decisiones apresuradas que pueden poner en riesgo su capital e inversión y de esta manera conllevarlos al posterior fracaso; además pueden llevar a la empresa a desaprovechar oportunidades de negocio al no tener la capacidad de generar estrategias que garanticen el éxito futuro. Un claro ejemplo de que estos acontecimientos se pueden presentar al poner en marcha el proyecto, es no contar con la infraestructura adecuada de acuerdo a los parámetros establecidos por el Ministerio de educación para la creación de un centro de formación de menores en edad preescolar y escolar. Por esa razón este proyecto busca por medio de la investigación construir un plan de mejora continua que integre cada una de las acciones necesarias para la creación y desarrollo de un centro educativo privado de calidad para niños en edad preescolar y escolar con costos adecuados que permitan generar rentabilidad y que pueda aportar al desarrollo integral de los pequeños autores del futuro, de tal manera que pueda satisfacer las necesidades y expectativas de los inversionistas tanto a nivel de rentabilidad como en cumplir su objetivo de prestar un servicio que supla las exigencias e intereses de los usuarios, generando un valor agregado en la educación de los pequeños. Para lo cual se busca lograr una transformación radical en la calidad de la educación desde la temprana edad que garantice que el niño sea el centro del proceso educativo, donde se desarrollen valores, sentimientos y se elimine la violencia intrafamiliar a la que están sometidos actualmente muchos de los pequeños; atendiendo el crecimiento y desarrollo físico en las primeras edades para el logro de un adulto pleno, que se convierta en una persona forjadora de paz y desarrollo social.

En tal sentido, el Problema General queda planteado de la siguiente manera:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en el periodo marzo 2017?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, con relación a la formación académica de sus hijos, en el periodo marzo 2017?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en relación a la infraestructura y equipamiento del colegio, en el periodo marzo 2017?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en relación al costo de la pensión de enseñanza, en el periodo marzo 2017?

### **1.3. OBJETIVOS.**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en el periodo marzo 2017.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, con relación a la formación académica de sus hijos, en el periodo marzo 2017.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en relación a la infraestructura y equipamiento del colegio, en el periodo marzo 2017.

3. Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en relación al costo de la pensión de enseñanza, en el periodo marzo 2017.

## CAPÍTULO II

### 2.1. MARCO TEÓRICO.

#### 2.1.1. ANTECEDENTES.

**DAMIÁN MARTÍNEZ, Henry Manolo (2016)**, en la tesis magistral denominada “**Análisis de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, Periodo Julio 2016**”, presentada en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, señala que es necesario medir el nivel de satisfacción de los agentes involucrados con una empresa e institución, ya sean estos clientes, usuarios o trabajadores, ya que dependiendo de cómo sea ésta dependerá las medidas de motivación a emplear tratando que sean más productivos. Para medir el nivel de satisfacción utiliza una encuesta que evalúa factores intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores de la empresa, midiendo aspectos como el reconocimiento, el salario, el ambiente de trabajo, las consideraciones el jefe, el apoyo de los compañeros de trabajo, entre otros. Asimismo, es primera vez que se aplica un instrumento de medición buscando analizar el nivel de satisfacción del trabajador de la empresa. Luego de tener el diagnóstico que arroja el instrumento de medición, se procede a aplicar e implementar medidas correctivas con el propósito de volverles más productivos, ya que un trabajador que se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza tiende a ser más productivo. Esta tesis se relaciona con la presente tesis magistral, en el sentido que en ella también se utiliza un instrumento de medición que procura recolectar datos de aspectos subjetivos y objetivos, de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos.

**BENDEZÚ SALCEDO, Záret Mayra (2016)**, en su tesis de grado denominada *“La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes SUNAT Huánuco 2016”*, presentada en la Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas, para optar el título profesional de Contador Público, demostró que “algunos factores que influyen en la calidad de servicio como la atención personalizada, la rapidez, la capacidad de respuestas e información ante el servicio, la cantidad de servicios ofrecidos, los equipos, el personal y los sistemas”, son influyentes a la hora de catalogar a un servicio de calidad y por ende lograr la satisfacción de la mayoría de los usuarios que acuden a la SUNAT. El trabajo de investigación concluye que la calidad de servicios influye significativamente en la satisfacción del contribuyente, porque guarda relación directa entre ambas variables, para la satisfacción del cliente el elemento predominante es la calidad percibida, que la percepción de la calidad del servicio tiene una especial importancia”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral, toda vez que en ésta se busca determinar los factores que influyen en la satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en el periodo marzo 2017.

**GUIHARD, TIERRY (2016)**, publicó el artículo *“Satisfacción Laboral, Oportunidades y Desafíos Para el Sector Empresarial”*, en que precisa que “uno de mayores retos que enfrentan las áreas de gestión de personas, radica en encontrar la mejor estrategia empresarial para lograr una alta satisfacción de sus colaboradores. Asimismo, resulta igual de importante ser capaces de descubrir como empleadores aquellas áreas de mejora que permitan no solo potenciar sino también fortalecer el bienestar de los trabajadores. En esta línea, y considerando el gran impacto que tiene la satisfacción laboral de

los colaboradores en la productividad de las organizaciones, en Sodexo Servicios de Beneficios e Incentivos desarrollaron por segundo año consecutivo el Índice de Calidad de Vida Laboral, un estudio que junto con medir qué tan satisfechos están los trabajadores –contratados y dependientes– con su actual empleo, revela las oportunidades que existen para fortalecer el management empresarial. El desarrollo de este estudio se basó principalmente en la convicción de que, para crear un valor empresarial sostenible en el tiempo, tanto las organizaciones como la sociedad deben situar a las personas en el centro de su pensamiento, siendo este el punto de inflexión para el desarrollo de estrategias de negocio y políticas laborales más efectivas. La calidad de vida no son solo palabras, son un llamado a la acción que busca mejorar el bienestar de los trabajadores chilenos, y si bien el estudio reveló que el 67% de los empleados está satisfecho con su actual trabajo, inmediatamente se debe preguntar ¿qué pasa con el 33% restante?, ¿es suficiente conformarse con este porcentaje?, ¿cómo se puede aumentar la satisfacción? En este contexto, el estudio demostró que existen dos importantes áreas de mejora que permitirán a las empresas potenciar y fomentar la satisfacción laboral, las cuales son las que tienen más relevancia para los colaboradores a la hora de evaluar su actual trabajo y que sin embargo obtuvieron una evaluación inferior al 67%. Estas son: salud y bienestar, factor referido principalmente a las opciones de alimentación, como el beneficio “Cheque Restaurant”, y el equilibrio que existe entre la vida laboral y personal. A lo anterior se suma el desarrollo personal, eje en el que destaca la demanda de los colaboradores por contar con mayores oportunidades para capacitaciones que les permitirán ser promovidos, tener mayores desafíos en el trabajo y contar con la retroalimentación por parte de su jefatura. Ambas dimensiones son fundamentales a la hora de desarrollar estrategias que aumenten la satisfacción laboral de los

empleados. Sobre la base de lo anterior, las empresas deben favorecer y potenciar políticas laborales que permitan un real equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, deben estar constantemente escuchando lo que pasa dentro y fuera de la organización, ya que la contingencia país provoca un alto índice de incertidumbre en las personas. En este contexto, la comunicación y el diálogo juegan roles fundamentales a la hora de desarrollar cambios de cultura en las organizaciones”. Este artículo guarda relación con la presente tesis magistral, ya que en ésta también se evalúan los factores intrínsecos y extrínsecos de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos.

**ZEVALLOS VALCARCEL, Mariela Angélica (2016)**, en su tesis magistral titulada **“Análisis del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Telefonía Móvil de Movistar en la Ciudad de Iquitos, Periodo Diciembre 2015”**, presentada en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, precisa que “una adecuada atención al cliente debe constituirse en un elemento central de condiciones del servicio prestado por Movistar, convirtiéndose en un factor importante de competencia en el mercado, ya que los usuarios ante la similitud del servicio, tarifas y promociones pueden orientar sus decisiones tomando en consideración la calidad de atención y la oportunidad de la información que les puede brindar la empresa proveedora. Cuando se presentan problemas de calidad en la atención al cliente (tiempo de espera excesivos, información errónea, trato descortés, etc.), se generan desincentivos en los usuarios para ejercer libremente sus derechos (prestación de reclamos, consulta sobre aspectos del servicio contratado o dar por concluido el contrato). En ese sentido, se evidencia que los problemas en los servicios de atención pueden tener repercusiones más allá de la satisfacción del cliente, afectando

directamente el libre ejercicio de sus derechos. El nivel de competencia en el mercado peruano ha dado un gran salto con el ingreso de un cuarto operador móvil competidor; que agiliza aún más el mercado de las telecomunicaciones. Las nuevas regulaciones establecidas por Organismo de Supervisión de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) buscan promover la competencia, especialmente en la prestación de servicios a usuarios de teléfonos móviles. Por otro lado concluye que el 59.93% de los usuarios de Movistar se mostraron satisfechos a medias con el servicio de telefonía móvil brindado, al que calificaron como “Regular” (59.93%); los factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio de telefonía móvil brindado Movistar, en el periodo Diciembre 2015, son: buena calidad del servicio (67.91%), cobertura normal (64.00%), velocidad de internet normal (66.37%), adecuado precio del servicio (62.77%), y trato amable y cordial (65.34%); los usuarios Movistar consideran que el plan contratado les otorga iguales beneficios (69.74%) que uno de precio similar de la competencia (Claro, Bitel, Entel), en el periodo diciembre 2015; además, el grado de satisfacción es considerado como “Regular” (75.56%); consideran que el precio que vienen pagando por el plan contratado es “Adecuado” (62.77%), y el grado de satisfacción “Regular” (65.56%)”. Esta tesis se relaciona con la presente investigación toda vez que en ella se utilizan criterios similares para determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en marzo del 2017.

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDAD ITAGÜÍ (2014)**, dan a conocer en el *“Informe de Encuestas de Satisfacción a los Padres de Familia – Primer Semestre 2014”*, que “el 5% de los padres de familia de 271 respondieron no saber de las actividades que se realizan la institución acorde a la Misión, Visión y Objetivos. El 4%

de los padres de familia respondieron estar insatisfecho por las actividades realizadas en la institución las cuales dan cumplimiento a la misión, visión y objetivos. El 16% de los padres de familia respondieron estar medianamente satisfechas de las actividades que realiza la institución para dar cumplimiento al horizonte institucional. El 53% de los padres de familia respondieron estar satisfecho de las actividades realizadas por la institución los cuales dan cumplimiento a la misión, visión y objetivos del horizonte institución. El 22% de los padres de familia están totalmente satisfechos por las actividades realizadas en la institución las cuales dan cumplimiento al horizonte institucional. Por otro lado, al evaluar el nivel de satisfacción de los padres encuestados con respecto a la prestación del servicio educativo por parte de la institución se obtiene que el 1% responden no saber, el 3% se encuentra insatisfecho, en el rango medianamente satisfecho se ubica el 13% y consolidado en un 82% se evidencia un nivel de satisfacción distribuidos en 50% para satisfecho y 32% totalmente satisfecho. Es de destacar que el porcentaje obtenido para esta pregunta en el rango satisfecho supera a las demás opciones de respuesta”. Este informe se relaciona con la presente tesis magistral, ya que se utilizan preguntas similares en el instrumento de medición para analizar el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís.

**DEL POZO, Ana; MONGUILOT, Isabel; SOLARI, Mariana; RODRÍGUEZ, Víctor (2013)**, en el estudio titulado “*Valores, Expectativas y Grado de Satisfacción del Alumnado y Familias del Centro FUHEM*”, señalan que “los resultados obtenidos en dos cuestionarios que completaron los alumnos y alumnas de centros de FUHEM y sus familias, durante los meses de octubre y noviembre de 2012. A través de dichos cuestionarios se pretendía obtener información sobre los valores (sociales y educativos), expectativas y

grado de satisfacción del alumnado y sus familias. El cuestionario de familias fue un cuestionario anónimo compuesto por 39 preguntas con alternativas de respuesta cerradas. Dicho cuestionario se envió a un total de 1035 familias de los diferentes cursos seleccionados, repartidas proporcionalmente entre todos los centros de FUHEM en función de su tamaño. La tasa final de respuesta fue de un 74%, es decir, fue contestado por 763 padres y madres del alumnado, lo que supone un índice de respuesta bastante alto. Este notable grado de participación puede ser interpretado como un primer indicador del elevado nivel de compromiso de las familias del alumnado con los centros escolares en los que están escolarizados sus hijos e hijas. La mayor parte de los cuestionarios (56,9%) fueron contestados por las madres del alumnado, siendo este porcentaje más alto a medida que avanza la etapa educativa en la que está escolarizado su hijo o hija. La mayor parte de las familias del alumnado de FUHEM que han contestado este cuestionario tienen dos hijos/as (57,1%), y tanto el padre como la madre tienen entre 41 y 50 años (57,7% y 64,5%, respectivamente). El país de origen de la inmensa mayoría de los padres y madres es España (90,3% y 92%), seguidos de países latinoamericanos (3,7% de los padres y 4,1% de las madres). En lo que respecta a su nivel de estudios, el mayor porcentaje de padres (26,7%) ha terminado estudios de BUP, COU o Bachillerato, mientras que, en el caso de las madres, es mayor (29,9%) la parte que ha realizado una Licenciatura, Ingeniería superior o Arquitectura. En la actualidad, el mayor porcentaje de padres y madres son profesionales liberales (32,5%, y 29,4% respectivamente). En lo que respecta a su vivienda, en más de la mitad de los hogares de las familias de FUHEM viven cuatro personas (53,3%), de las cuales dos están aún estudiando (55,3%). El 96,3% de ellas disponen de conexión a Internet en su domicilio, el 53,2% de los hijos tienen un ordenador para uso propio y casi el 70% del alumnado hace

habitualmente los deberes en su habitación y solo. En lo relativo a sus hábitos lectores, más de la mitad de las familias (54,8%) tienen en su domicilio entre 100 y 500 libros y lee el periódico todo o casi todos los días (67,5%), aunque lo compran en versión impresa sólo los fines de semana (37%) o nunca (43,5%). El cuestionario dirigido al alumnado, por su parte, está compuesto por 14 preguntas. Lo completaron 585 alumnos y alumnas de todos los centros de FUHEM y de todas las etapas educativas a excepción de Educación Infantil”. Este estudio se relaciona con la presente tesis magistral, en el sentido que en ella también se analiza el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís, en el periodo marzo 2017.

**ARECHE ZÁRATE, Virginia Filomena (2013)**, en la tesis magistral denominada *“La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo Según la Percepción de los Docentes y Padres de Familia del 3°, 4° y 5° de Secundaria del Colegio María Auxiliadora de Huamanga – Ayacucho, 2011”*, presentada en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado académico de Magíster en Educación, da a conocer que “esta es una investigación de tipo descriptivo y correlacional, debido a que persiguió como objetivo determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3°, 4° y 5° del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho 2011. Dicha investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal ya que se recolecta la información suministrando una sola vez los instrumentos. Se aplicó la técnica de la encuesta, a 145 padres de familia y 21 docentes que conforman la muestra, y se usó como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala Likert. Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del

servicio educativo ( $r=77.4\%$ ,  $\text{Chi}^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia  $=72.2\%$ ). Además, cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ( $r=97.1\%$ ;  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ). Si bien es cierto los resultados encontrados muestran un alto nivel tanto en la gestión institucional ( $p=76.5\%$ ;) como en la calidad de servicio educativo ( $p=71.1\%$ ), es de notar que el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo, siendo este uno de los puntos sensibles a tocar en la toma de decisiones. Se constató que el equipo directivo posee un liderazgo, que debe continuar dando respuesta a las necesidades de los miembros de la comunidad educativa, implicándolos, estableciendo una relación ético- moral, preocupándose por valores como libertad, justicia y equidad; debe fortalecer una visión de la escuela logrando, para su realización, el compromiso de los otros miembros y de la comunidad, convirtiendo a sus docentes en líderes de la actividad educativa de la que es responsable”. Esta tesis magistral se relaciona con la presente investigación debido a que, en ella, también se investiga el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio, relacionando gestión institucional y la calidad educativa, tal como se aplica en este estudio.

**BULLÓN VILLAIZÁN, Sahi Ruth (2007)**, en la tesis de grado denominada *“La Satisfacción Estudiantil Con la Calidad Educativa de la Universidad”*, presentada en la Facultad de Ciencias y Letras Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el título de Licenciada en Psicología, menciona que “en el Perú, la medición de la satisfacción es un tema que ya está siendo explorado, un ejemplo de ello es la investigación de García, Yunque y Ráez (1999) realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En esta investigación se buscó determinar cuáles eran los métodos

para mejorar la calidad en los servicios académicos. Para ello, se utilizaron como técnicas, la observación de campo y las encuestas dirigidas, tanto a los trabajadores no docentes, docentes como a los estudiantes universitarios. En el resultado de los estudiantes universitarios, se encontró que casi un 50% de la muestra mostraba una satisfacción positiva con respecto a la enseñanza impartida por lo docentes, especialmente por la metodología aplicada, la comunicación, el método de evaluación y los estímulos hacia la investigación. Con relación a los servicios administrativos, más del 40% de encuestados tenía una percepción positiva sobre los cambios realizados en su facultad con respecto a la implementación de los laboratorios, innovación e iniciativa empresarial y por los servicios bibliotecarios como actualización y cantidad de libros. Como propuestas de cambio plantearon la incorporación de tecnología y herramientas que faciliten la atención a los alumnos, una reorientación de la formación educativa, y la revaloración de la función de la atención al público. En el 2003, Flores presentó la construcción de un cuestionario para recoger las estimaciones del estudiante con respecto a las dimensiones académico-administrativas de su formación profesional. Este cuestionario permite medir factores como la satisfacción en aspectos como la biblioteca, los laboratorios, el centro de cómputo y el desarrollo personal. En el 2005, en la universidad Ricardo Palma se realizó una encuesta de satisfacción estudiantil a nivel de todas las carreras ofrecidas (Flores, 2006), donde se evaluó el grado de satisfacción con cada carrera de formación profesional, el grado de satisfacción con los indicadores para cada área y el grado de satisfacción con los indicadores por el nivel de cada área. Entre los indicadores de mayor insatisfacción se encontraron la eficiencia y trato del personal administrativo; la información sobre convenios, becas y otros; el equipamiento de las aulas; y el dominio del profesor sobre la materia que dicta. Luego de

definir aquellos indicadores con mayor grado de satisfacción e insatisfacción respectivamente, el equipo ejecutor recomendó elaborar un plan de acción para mejorar las debilidades encontradas en cada área y carrera profesional. Como se puede apreciar, la búsqueda de calidad en la educación superior ha influido en el mundo universitario, en el que se realizan cada vez más estudios orientados a analizar las prácticas pedagógicas, el rol docente y las expectativas del alumnado sobre la calidad del servicio recibido. Sin embargo, el estudio de la satisfacción de los estudiantes en cuanto a calidad educativa de la universidad es un tema en el que se ha investigado poco en nuestro medio, de tal forma que se pueda dar una mirada más amplia al tema, como pretende el presente estudio, a partir de la elaboración de un instrumento que examine distintos aspectos referidos a la calidad en la universidad”. Esta tesis se relaciona con la presente tesis magistral en el sentido que, en ella, se busca identificar la satisfacción de los usuarios del servicio educativo, utilizando para ello encuestas de satisfacción, tal como se hace en el presente estudio.

### **2.1.2. BASES TEÓRICAS.**

**ZAVALA MEDELÍN, Andrés (2012)** establece en la *“Teoría de la Calidad”*, que “el concepto de la calidad es manejado de manera equivocada. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano; llámese persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. ¿Cómo lo ejerce? ¿Cuándo lo ejerce? ¿De qué manera lo ejerce? ¿En qué forma lo ejerce? ¿En qué condición lo ejerce? Hacia eso debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una

percepción muy personal. Es decir, la calidad hace iguales a los individuos en el océano de la diferencia. Nada, absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es decir a la mente; es volver a la causa. Básicamente de eso trata la Teoría de la Calidad”. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral, ya que en ella se señala que el servicio brindado por el CEP San Francisco de Asís, se caracteriza por la calidad en la atención a los usuarios.

**ZAPATA, Jorge Alberto (2011)** en la *“Teoría Sobre Servicio Al Cliente”*, no solo precisa “como se debe dirigir y administrar los recursos económicos, humanos y materiales; que son parte importante en la empresa; si no que también pone énfasis en un aspecto fundamental que es el servicio al cliente y como es que la competencia está creciendo e incrementando su cartera de clientes; debido al buen servicio y atención que brinda. Para poder determinar qué servicios demanda el cliente; la presente teoría propone la realización de encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas se deberán realizar. Aquí los 4 elementos del mercadeo como son: producto, precio, promoción y plaza, que actúan de manera interrelacionada para permitir a las empresas comerciales, de producción o de servicios, que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Para determinarlo se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Para detectar la cantidad y calidad que ellos desean, también se puede recurrir a varios elementos como son: encuestas periódicas, buzones de sugerencias, línea telefónica y sistemas de quejas y reclamos. Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional

para las ventas; tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal”. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral, toda vez que en ella se establece como una necesidad de primer orden la evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios o clientes, para poder hacer los ajustes necesarios.

**CARLZON, Jan (2004)**, la *“Teoría del Ciclo del Servicio”*, da a conocer la existencia de los momentos de la verdad. “A partir de esto, desarrolló un programa de administración de la calidad para empresas especialmente de servicios. Este sistema se trata de momentos en que los empleados de una organización tienen con sus clientes que duran aproximadamente 15 segundos, y son utilizados para entregar un servicio. La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades que tenga el empleado, para con el cliente. La estrategia de la calidad de Carlzon, se trata de documentar de todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio, se le llama “el ciclo del servicio”. Una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidades, una persona con información tal vez no sea de gran ayuda, pero sirve para asumir responsabilidades. No importa que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma, o todo lo contrario. Según Carlzon, el apoderamiento de la organización se debe dar en forma de una pirámide invertida, debido a que es necesario que todos los empleados sientan que son muy importantes dentro de la empresa, así que se considera a la motivación una pieza fundamental para lograr la calidad a través de la gente. Si se da libertades a otras personas para tomar decisiones, saldrán a flote recursos en las personas que nunca hubiéramos conocido, y siempre estarían ocultos. A los clientes se les debe tratar de una forma

distinta, porque a nadie le gusta ser tratado como uno más, sino como alguien distinto, un cliente único diferente a todos los demás; por eso el empleado que se encuentre en algún mostrador, deberá de olvidarse de las políticas de que todos los clientes son iguales, porque el mejor que nadie sabrá que cada uno es distinto y tienen distintas necesidades”. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral, en el sentido que la plana docente y administrativos del CEP San Francisco de Asís, tienen que ser capacitados permanentemente para asegurar una buena atención a los usuarios buscando fidelizarles.

**McGREGOR, Douglas (1964)**, autor de la *“Teoría X”* y de la *“Teoría Y”*, presupone en la *“Teoría X”* que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. El director piensa que, por término medio, los trabajadores son poco ambiciosos, buscan la seguridad, prefieren evitar responsabilidades, y necesitan ser dirigidos. Y considera que, para alcanzar los objetivos de la empresa, él debe presionar, controlar, dirigir, amenazar con castigos y recompensar económicamente, también se considera necesario contar con una estructura jerárquica en la que cada nivel cuente con un supervisor que esté al pendiente de los subordinados. Según el Kumi Mark, si las metas de la organización son dadas a conocer se supone que por la *“Teoría X”*, la fuerza laboral, o sea los trabajadores, para que cooperen tendrá que usarse cierta coerción y amenazas, el ambiente laboral es altamente supervisado, carente de confianza y punitivo. En la *“Teoría X”*, la persona al mando tiende a creer que todo siempre es culpa de alguien, que todos los empleados solo piensan en sí mismos y no como en un todo dentro de la organización, y normalmente, la persona al mando siente que el único propósito del trabajador es la obtención de dinero sin comprometerse con la empresa.

Por otro lado, la “*Teoría Y*” se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. A los trabajadores se les considera personas optimistas, dinámicas y flexibles. Se cree que los trabajadores disfrutan su trabajo físico y mental, actuando como si fuera un juego o mejor dicho como algo que se disfruta para ellos. Los trabajadores también poseen la habilidad para resolver cualquier tipo de problema que se dé, de una manera creativa, pero este tipo de talento es desaprovechado en muchas de las organizaciones al dar estas las normas, reglas y restricciones de cómo trabajar dejando al trabajador sin libertad. El directivo piensa de los trabajadores por término medio que: a) la inversión de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el descanso y el juego; b) las personas ejercen autodirección y autocontrol al servicio de objetivos con los que se sienten comprometidos; c) el grado de compromiso con los objetivos se da en proporción con la magnitud de las recompensas que se asocian con sus logros; d) Los seres humanos aprenden a aceptar y a buscar responsabilidades; e) capacidad de las personas de ejercer un grado elevado de imaginación y creatividad en la solución de problemas; f) en las condiciones de la vida industrial moderna solo se utiliza de forma parcial las potencialidades de los seres humanos. Y considera que, para alcanzar los objetivos de la empresa, el directivo debe: a) considerar al individuo maduro y responsable; b) considerar que el trabajador ejercerá un estilo de dirección participativo, democrático, basado en la autodirección y autocontrol y con escaso control externo.

La teoría Y está basada en que la persona que se encuentre al mando cree que, dando las condiciones apropiadas para trabajar, la mayoría de las personas trabajarán bien y tendrán un buen desempeño. También creen que la satisfacción que deja el realizar bien un trabajo,

ya sea mental o por el uso de fuerza, es un factor de motivación muy importante.

### **2.1.3. MARCO CONCEPTUAL.**

a) Calidad.

Filosofía empresarial y cultura organizacional concentrada en satisfacer y deleitar con un producto o servicio, cero errores y cero defectos.

b) Calidad de la Educación.

La calidad de la educación alude a la efectividad y eficacia de todos los elementos que intervienen en el proceso educativo, y a la obtención de resultados en función de la formación integral de los alumnos. Una educación de calidad es aquella que promueve: la construcción de conocimientos psicológica, social y científicamente significativos; el desarrollo de procesos de pensamiento y estrategias cognitivas que permitan al alumno ;aprender a aprender; el desarrollo de habilidades básicas que posibiliten al educando la inserción en el nivel inmediato superior o la participación plena en la vida activa; la aplicación del conocimiento para operar sobre la realidad; el manejo de la duda y la discusión; el crecimiento de la persona como tal.

c) Calidad Total.

Filosofía empresarial y cultura organizacional concentrada en satisfacer y deleitar con un producto cero errores y cero defectos.

d) Comunidad Educativa.

Conjunto de actores de la tarea educativa que comparten un determinado espacio y poseen intereses, problemas y recursos en

común: directores, docentes, estudiantes, personal administrativo, personal de servicio y padres de familia.

e) Educación.

Proceso social permanente y continuo que consiste en la enseñanza y aprendizaje del hombre, desde que nace hasta que deje de existir, sea escolarizado o no, sea espontánea o intencional.

f) Enfoque Sistémico.

Está basado en la interrelación de los diversos elementos del sistema educativo (profesores, materiales, alumnos, currículo, etc.) para el logro de los objetivos de la educación. Este enfoque permite identificar a los componentes de la educación que interactúan entre sí, en busca de propósitos específicos y comunes.

g) Evaluación.

Proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

h) Gestión.

Tiene relación directa con la ejecución dentro de la organización, es decir, con la realización activa de un conjunto de actividades, procesos o de tareas conducentes hacia la concreción de un propósito institucional. Noción que es respaldada por la teoría de la gestión, bajo la premisa de que las organizaciones se conforman a través de estructuras y procesos técnicos encaminados a asumir y cumplir metas, en virtud de lo cual “sus directivos y administrativos son los encargados de traducirlas a criterios de ejecución para sus miembros”, debiendo orientar la labor gerencial a la obtención de los mayores de “rendimiento y “satisfacción”

i) Gestión Educativa.

Conjunto de procesos teórico-prácticos integrados y relacionados, tanto horizontal como verticalmente, dentro del sistema educativo para atender y cumplir las demandas sociales realizadas a la educación. Entendiéndose así, como gestión educativa, a las acciones desplegadas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales de un todo que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos que tienden a mejoramiento continuo de las prácticas educativas, a la exploración y explotación de todas las posibilidades, y a la innovación permanente como proceso sistemático.

j) Grado de Satisfacción.

Sensación del usuario del servicio justicia, de ser atendido adecuadamente contemplando no solo el buen trato, sino también, la rapidez, oportunidad, celeridad, ética, moralidad y que sea escuchado cuando lo requiera.

k) Innovación Educativa.

Conjunto de ideas, procesos y estrategias, más o menos sistematizados, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes. La innovación no es una actividad puntual sino un proceso, un largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado. Su propósito es alterar la realidad vigente, modificando concepciones y actitudes, alterando métodos e intervenciones y mejorando o transformando, según los casos, los procesos de enseñanza y aprendizaje. La innovación, por tanto, va asociada al cambio y tiene un componente –explícito u oculto- ideológico, cognitivo, ético y afectivo.

l) Institución Educativa.

Centro de formación pedagógica en la que se imparte enseñanzas con el objetivo de formar alumnos académicamente eficientes y con disposición para hacer frente a la vida.

m) Investigación.

Proceso sistemático y honesto, que busca la verdad contenida en un problema, debidamente delimitado, el cual amerita ser entendido o corregido a la luz de la correcta interpretación de información relevante con el fin de contribuir al progreso y bienestar de la humanidad.

n) Protección de Derecho.

La protección más abstracta, en cambio, está dada por un marco legal o normativo. En este sentido, la protección de los consumidores habla de los mecanismos existentes para garantizar el respeto de los derechos de compradores y usuarios.

o) Reclamo.

Protestar contra algo, oponerse a ello, reclamar contra un fallo. En este caso se da generalmente cuando el servicio de telefonía presente problemas y no se ajusta a lo ofrecido.

p) Satisfacción del Cliente.

Es el nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que a mayor satisfacción mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo proveedor.

q) Servicios.

Conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las

actividades se desarrollan con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

#### **2.1.4. MARCO LEGAL.**

- a) Decreto Supremo N° 009-2006-ED; Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico - Productivo.

El presente Reglamento tiene por finalidad establecer las normas que rigen la autorización de funcionamiento, organización, administración y supervisión de las instituciones privadas de Educación Básica y Educación Técnico Productiva, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 28044 – Ley General de la Educación.

- b) Ley N° 26549 – Ley de los Centros Educativos Privados.

La presente Ley regula las actividades de los centros y programas educativos privados. No es materia de la presente ley la regulación de las actividades de los Institutos y Escuelas Superiores y Universidades. Corresponde a la persona natural o jurídica, propietaria de un centro educativo, establecer la línea axiológica que regirá su centro, dentro del respeto a los principios y valores establecidos en la Constitución; la duración, contenido, metodología y sistema pedagógico del plan curricular de cada año o período de estudios; los sistemas de evaluación y control de los estudiantes; la dirección, organización, administración y funciones del centro; los regímenes económico, disciplinario, de pensiones y de becas; las relaciones con los padres de familia; sin más limitaciones que las que pudieran establecer las leyes, todo lo cual

constará en el Reglamento Interno del centro educativo. Las responsabilidades de ley por la actividad de los centros y programas educativos las asume la persona natural o jurídica propietaria o titular de los mismos.

c) Ley N<sup>o</sup> 28044 – Ley General de Educación.

La presente ley tiene por objeto establecer los lineamientos generales de la educación y del Sistema Educativo Peruano, las atribuciones y obligaciones del Estado y los derechos y responsabilidades de las personas y la sociedad en su función educadora. Rige todas las actividades educativas realizadas dentro del territorio nacional, desarrolladas por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras. La educación es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad. El Estado garantiza el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos y la universalización de la Educación Básica. La sociedad tiene la responsabilidad de contribuir a la educación y el derecho a participar en su desarrollo.

d) Ley N<sup>o</sup> 28740 – Ley Del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

Esta Ley establece que la Acreditación es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa. Se considera la acreditación institucional especializada por área, programas o carreras; y acreditación institucional integral. Busca garantizar que las competencias profesionales de los egresados de las instituciones acreditadas sean eficientes y, por ende, reflejen una formación educativa de calidad.

e) Ley N<sup>o</sup> 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. Protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo. El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes. Con esta finalidad, impulsa y apoya el desarrollo de la normalización, a efectos de obtenerlos mejores estándares en beneficio y bienestar del consumidor.

## **2.2. DEFINICIONES OPERACIONALES.**

### **2.2.2. VARIABLES.**

#### **a) Variable Independientes (X).**

X<sub>1</sub> : Formación Académica.

X<sub>2</sub> : Infraestructura y Equipamiento.

X<sub>3</sub> : Pensión Educativa.

#### **b) Variable Dependiente (Y).**

Y : Satisfacción de los Padres de Familia.

### 2.2.3.INDICADORES E ÍNDICES.

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES
<b>Independiente (X):</b>		
1. Formación Académica	1. Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Muy satisfecho</li> <li>➤ Satisfecho</li> <li>➤ Medianamente satisfecho</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> <li>➤ Muy insatisfecho</li> </ul>
2. Infraestructura y Equipamiento	1. Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Muy satisfecho</li> <li>➤ Satisfecho</li> <li>➤ Medianamente satisfecho</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> <li>➤ Muy insatisfecho</li> </ul>
3. Pensión Educativa	1. Costo de la pensión educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Muy satisfecho</li> <li>➤ Satisfecho</li> <li>➤ Medianamente satisfecho</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> <li>➤ Muy insatisfecho</li> </ul>
<b>Dependiente (Y):</b>		
1. Satisfacción de los Padres de Familia	1. Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Muy satisfecho</li> <li>➤ Satisfecho</li> <li>➤ Medianamente satisfecho</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> <li>➤ Muy insatisfecho</li> </ul>

### 2.3. HIPÓTESIS.

#### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.

Los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, se encuentran satisfechos con los servicios brindados por la institución, en el periodo marzo 2017.

### **2.3.2.HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

1. Los Padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, se sienten satisfechos con la formación académica de sus hijos, en el periodo marzo 2017.
2. Los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, se muestran satisfechos con la infraestructura y equipamiento del colegio, en el periodo marzo 2017.
3. Los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, están satisfechos con el costo de la pensión de enseñanza, en el periodo marzo 2017.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA.

#### 3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo al alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es Descriptivo, porque se muestra tal y cual fue el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, en el periodo marzo 2017.

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de la investigación es el No Experimental, porque no se sometió a experimento alguno a los elementos integrantes de la investigación, ni se alteró el entorno. Se recolectaron los datos históricos de los archivos existentes en la empresa.

#### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

##### 3.3.1. POBLACIÓN.

La Población del presente estudio comprendió a todos los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, que a diciembre del 2016 asciende a 650 personas.

##### 3.3.2. MUESTRA.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \alpha^2 p e q e}{E^2}$$

##### **Especificaciones:**

N = Tamaño de muestra

$Z^2\alpha$  = El valor de Z (para el intervalo de confianza 95%)

- pe = Proporción de ocurrencia del evento en estudio  
qe = Complemento de pe su valor (1 – p)  
E = Error estándar absoluto. Su valor (5%)

**Reemplazo de dato en la fórmula:**

$$n = 241$$

$$Z^2\alpha = 1.96$$

$$pe = 50$$

$$qe = 50$$

$$E = 5$$

Como se conoce el tamaño de la población, se determinó el tamaño final de la muestra mediante la fórmula que a continuación se indica:

$$nf = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Al reemplazar la fórmula se tiene una muestra de 242 padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos.

**Tipo de muestreo**

Para la selección de los sujetos se empleó el muestreo aleatorio simple o al azar, sin restricciones, hasta completar el tamaño de la muestra (241 personas).

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

#### **3.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

La técnica que se empleó en el presente estudio fue la *Entrevista*. Ésta técnica estuvo orientada a la recolección de datos referidos al grado de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, habiendo sido aplicada en marzo 2017.

#### **3.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El instrumento de recolección de datos que se empleó en la presente investigación fue el *Cuestionario*, el mismo que se aplicó a los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, habiendo sido aplicada en marzo 2017.

### **3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera.

- Se elaboró el instrumento de medición.
- Se validó el instrumento de medición con expertos.
- Se aplicó una “prueba piloto” al 10% de la muestra.
- Se solicitó la autorización a la Dirección del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos.
- La recolección de datos se realizó en un solo turno de la mañana, de lunes a viernes.
- La recolección de datos se realizó por los autores de la presente tesis magistral, quienes fueron los responsables de aplicar el instrumento de recolección de datos.
- La recolección de datos tuvo una duración aproximada de 30 días.

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

- Una vez terminada la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis estadístico respectivo.
- La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico Epi Info 7.
- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso del análisis univariado y del análisis bivariado.
- Asimismo, se hizo uso de las frecuencias simples y relativas, moda estadística, covarianza muestral, chi cuadrado, entre otros.
- Finalmente se elaboraron los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información de las variables estudiadas.
- Finalizado el análisis de la información se procedió a la eliminación de los instrumentos de recolección de datos.
- Posteriormente se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

### **3.7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

La participación de los sujetos de estudio fue en forma voluntaria. Se respetaron los derechos humanos de los sujetos de estudio mediante la anonimidad, confidencialidad y el consentimiento informado durante la recolección de los datos.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS.

La presentación de los resultados se lleva a cabo mediante: el análisis univariado, en el que se muestra uno a uno el comportamiento de las variables y sus características más significativa; y el análisis bivariado que consiste en cruzar la variable dependiente (nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Particular San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos) con cada una de las respuestas del instrumento de medición, incluidas las variables independientes. A continuación, el detalle.

#### 4.1. ANÁLISIS UNIVARIADO.

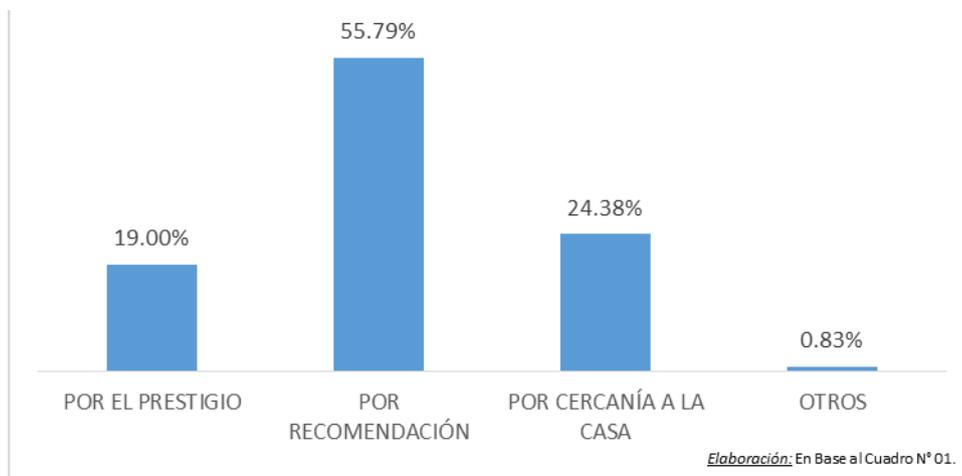
De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 01, el 55.79% de los padres de familia encuestados respondieron que, matricularon a sus hijos en el CEP San Francisco de Asís, “Por Recomendación” de algún familiar o amigo. En segunda ubicación, se encuentran los que respondieron “Por Cercanía a la Casa”, siendo 58 padres los que respondieron de esta manera, equivalente al 24.38%. Así mismo, el 19.00% de los encuestados (46 padres de familia) dijeron que lo hicieron “Por el Prestigio” de la institución educativa.

**CUADRO N° 1: MOTIVO POR EL CUAL LOS PADRES DE FAMILIA MATRICULARON A SUS HIJOS EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

MOTIVO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
POR EL PRESTIGIO	46	19.00%	19.00%
POR RECOMENDACIÓN	135	55.79%	74.79%
POR CERCANÍA A LA CASA	58	24.38%	99.17%
OTROS	2	0.83%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 1. MOTIVO POR EL CUAL LOS PADRES DE FAMILIA MATRICULARON A SUS HIJOS EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**



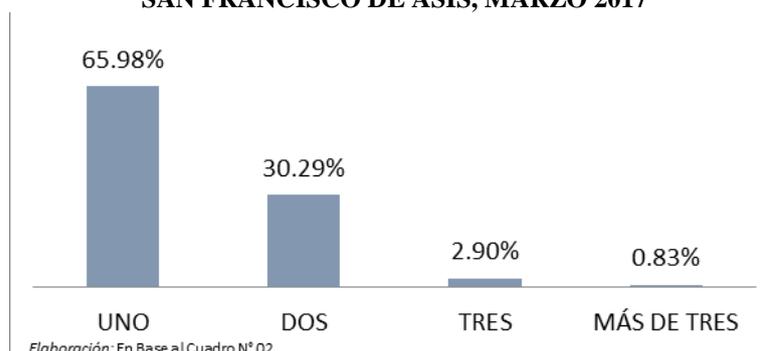
Cuando se preguntó cuántos hijos tienen en el CEP San Francisco de Asís, el 65.98% de los encuestados dijeron que “Uno” (159 padres de familia). En ese mismo sentido, el 30.29% respondieron que tienen “Dos” hijos en este colegio, porcentaje equivalente a 73 padres de familia.

**CUADRO N° 2: CANTIDAD DE HIJOS QUE TIENE UN PADRE DE FAMILIA EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

CANTIDAD DE HIJOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
UNO	159	65.98%	65.98%
DOS	73	30.29%	96.27%
TRES	7	2.90%	99.17%
MÁS DE TRES	2	0.83%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento de Medición.*

**GRÁFICO 2. CANTIDAD DE HIJOS QUE TIENE UN PADRE DE FAMILIA EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**



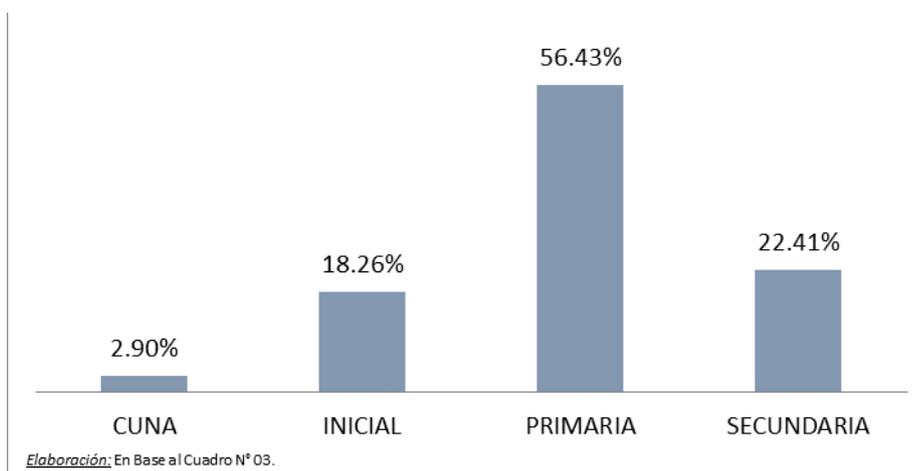
Ante la pregunta del nivel de estudios que vienen cursando los alumnos en el CEP San Francisco de Asís, el 56.43% de los padres de familia respondió que “Primaria” (136 encuestados). El segundo mayor valor corresponde a aquellos padres de familia que dijeron que sus hijos están cursando el nivel “Secundario”, y fueron 54 equivalente al 22.41%. En tercera ubicación se encuentra los que manifestaron tener a sus hijos en “Inicial”, siendo 44 padres de familia que representan el 18.26% de los encuestados. Finalmente, 07 encuestados respondieron que sus hijos se hallan en “Cuna”, representando el 2.90% del total. Con lo que se concluye que, mayoritariamente, se encuentran cursando la “Primaria”.

**CUADRO N° 3: NIVEL QUE VIENE CURSANDO LOS HIJOS DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017.**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
CUNA	7	2.90%	2.90%
INICIAL	44	18.26%	21.16%
PRIMARIA	136	56.43%	77.59%
SECUNDARIA	54	22.41%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 3. NIVEL QUE VIENE CURSANDO LOS HIJOS DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017.**



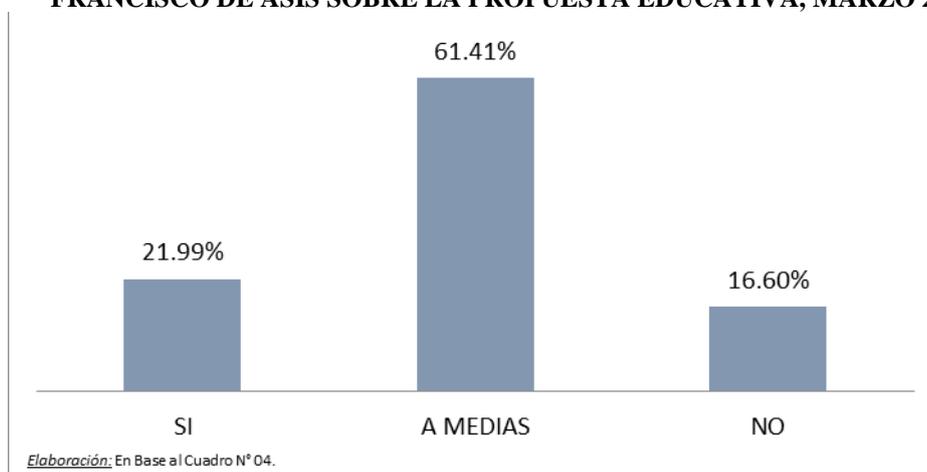
Cuando se preguntó a los padres de familia si conocían la propuesta educativa de la institución, el 61.41% respondió “A Medias”, mientras que el 21.99% dijo que “Sí” conocía. Tan solo el 16.60% dijo “No” conocer.

**CUADRO N° 4: CONOCIMIENTO DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASÍS SOBRE LA PROPUESTA EDUCATIVA, MARZO 2017**

CONOCIMIENTO DE LA PROPUESTA EDUCATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	53	21.99%	21.99%
A MEDIAS	148	61.41%	83.40%
NO	40	16.60%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 4. CONOCIMIENTO DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASÍS SOBRE LA PROPUESTA EDUCATIVA, MARZO 2017**



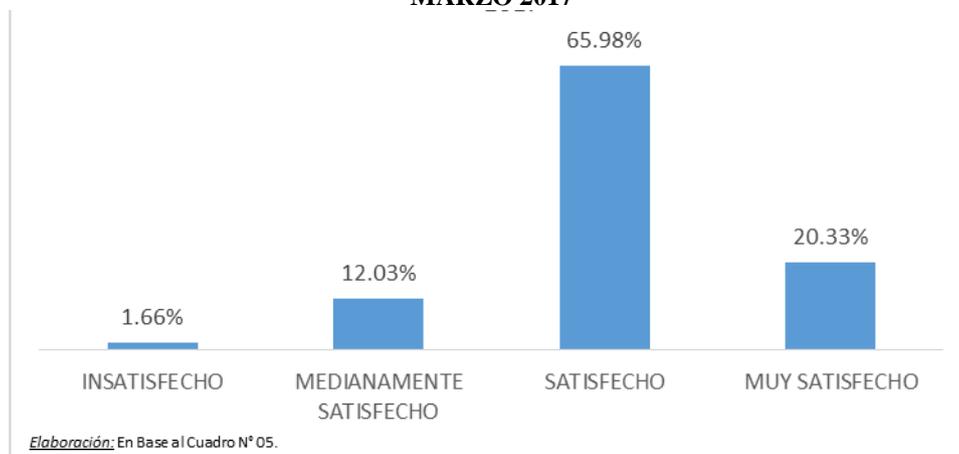
Ante la pregunta a los padres de familia del CEP San Francisco de Asís sobre la satisfacción por la formación humanística y de valores de la institución, el 65.98% dijo sentirse “Satisfechos”. La segunda mayor respuesta fue de aquellos que dijeron sentirse “Muy Satisfechos” (49 personas), y representan el 20.33% de los encuestados. En la tercera ubicación se encuentran los que respondieron sentirse “Medianamente Satisfechos” y son el 12.03% de los padres de familia (29 personas). En contraposición, solamente 04 encuestados manifestaron sentirse “Insatisfechos” (1.66%).

**CUADRO N° 5: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN HUMANÍSTICA Y DE VALORES, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	4	1.66%	1.66%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	29	12.03%	13.69%
SATISFECHO	159	65.98%	79.67%
MUY SATISFECHO	49	20.33%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 5. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN HUMANÍSTICA Y DE VALORES, MARZO 2017**



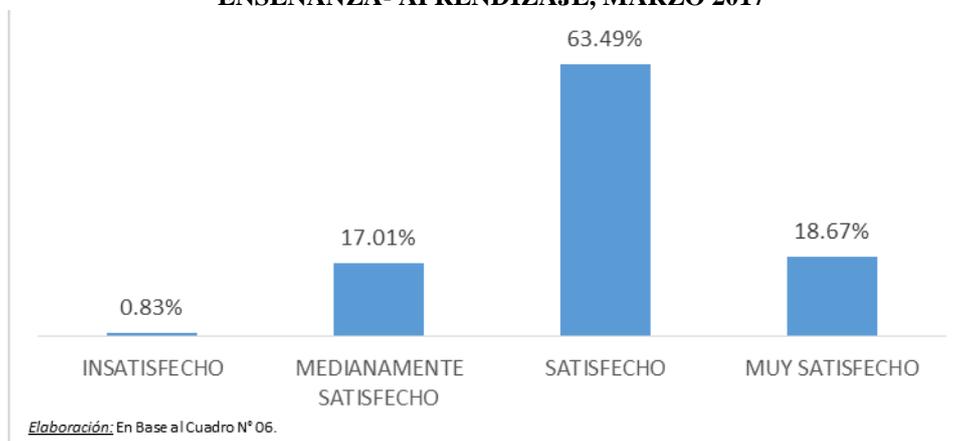
En el Cuadro N° 06, se puede ver las respuestas de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, ante la satisfacción con la metodología empleada en el proceso enseñanza - aprendizaje siendo el 63.49% que dijo sentirse “Satisfecho”, equivalente a 153 encuestados; mientras que el 18.67% manifestó estar “Muy Satisfecho”, representando a 45 encuestados. En ese mismo sentido, el 17.01% respondió sentirse “Medianamente Satisfecho. Tan solo 02 se mostraron “Insatisfechos”.

**CUADRO N° 6: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	2	0.83%	0.83%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	41	17.01%	17.84%
SATISFECHO	153	63.49%	81.33%
MUY SATISFECHO	45	18.67%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 6. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE, MARZO 2017**



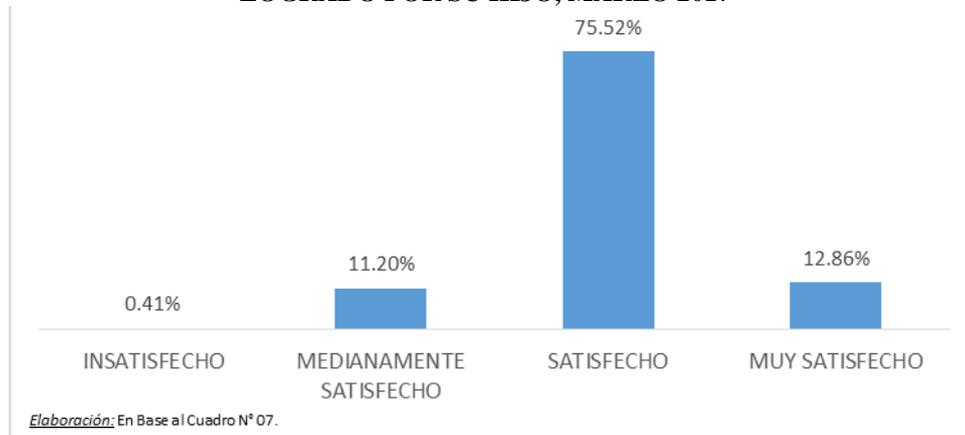
Por otro lado, ante la interrogante planteada a los padres de familia del CEP San Francisco de Asís sobre la satisfacción con el desarrollo de habilidades logrado por su hijo, el 75.52% manifestó sentirse “Satisfecho”. La segunda respuesta más dada fue “Muy Satisfecho” con el 12.86%.

**CUADRO N° 7: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESARROLLO DE HABILIDADES LOGRADO POR SU HIJO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	1	0.41%	0.41%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	27	11.20%	11.62%
SATISFECHO	182	75.52%	87.14%
MUY SATISFECHO	31	12.86%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 7. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESARROLLO DE HABILIDADES LOGRADO POR SU HIJO, MARZO 2017**



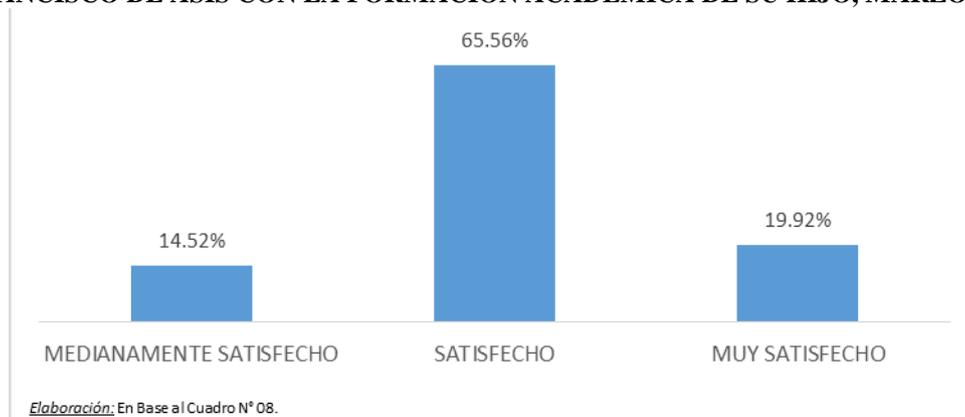
Cuando se interrogó sobre la satisfacción con la formación académica de su hijo, el 65.56% de los padres de familia dijo sentirse “Satisfecho” (158).

**CUADRO N° 8: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE SU HIJO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MEDIANAMENTE SATISFECHO	35	14.52%	14.52%
SATISFECHO	158	65.56%	80.08%
MUY SATISFECHO	48	19.92%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 8. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE SU HIJO, MARZO 2017**



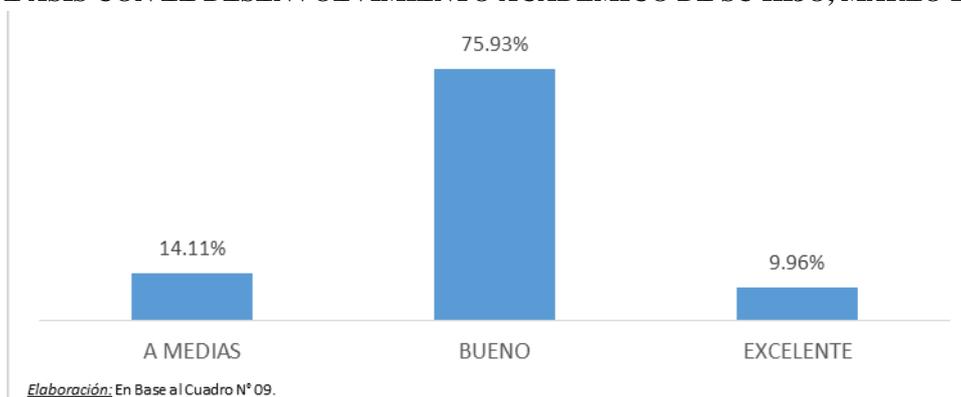
Ante la pregunta realizada a los padres de familia del CEP San Francisco de Asís, de cómo considera el desenvolvimiento académico de su hijo, el 75.93% calificó de “Bueno”, porcentaje equivalente a 183 personas.

**CUADRO N° 9: CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESENVOLVIMIENTO ACADÉMICO DE SU HIJO, MARZO 2017**

CONSIDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	34	14.11%	14.11%
BUENO	183	75.93%	90.04%
EXCELENTE	24	9.96%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 9. CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESENVOLVIMIENTO ACADÉMICO DE SU HIJO, MARZO 2017**



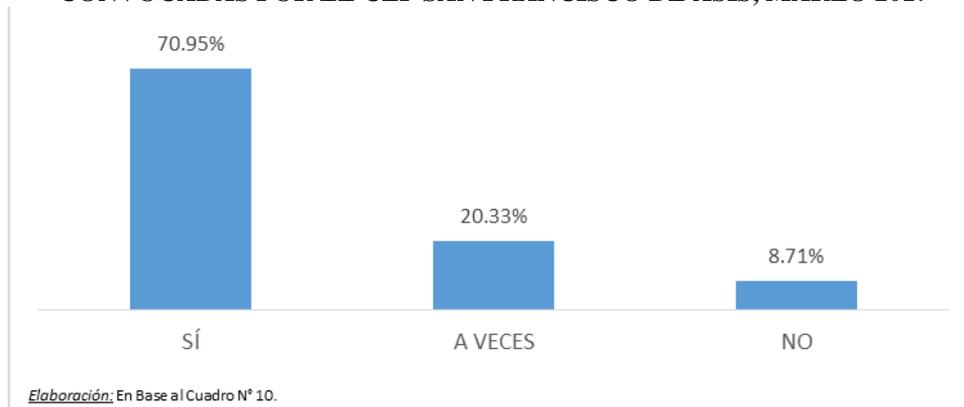
*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 09.

De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 10, el 70.95% de los padres de familia manifestó “Sí” asisten a las reuniones convocadas por el colegio.

**CUADRO N° 10: ASISTENCIA DE LOS PADRES DE FAMILIA LAS REUNIONES CONVOCADAS POR EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

ASISTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SÍ	171	70.95%	70.95%
A VECES	49	20.33%	91.28%
NO	21	8.71%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**GRÁFICO 10. ASISTENCIA DE LOS PADRES DE FAMILIA LAS REUNIONES CONVOCADAS POR EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**



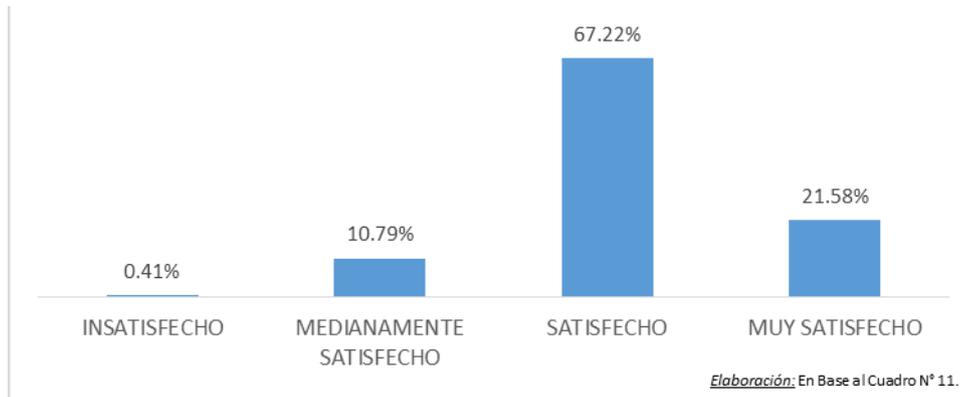
El 67.22% de los padres de familia manifestó sentirse “Satisfecho” con la comunicación de avance de notas y superación de dificultades de los alumnos.

**CUADRO N° 11: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA COMUNICACIÓN DE AVANCE DE NOTAS Y DIFICULTADES DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	1	0.41%	0.41%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	26	10.79%	11.20%
SATISFECHO	162	67.22%	78.42%
MUY SATISFECHO	52	21.58%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 11. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA COMUNICACIÓN DE AVANCE DE NOTAS Y DIFICULTADES DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017**



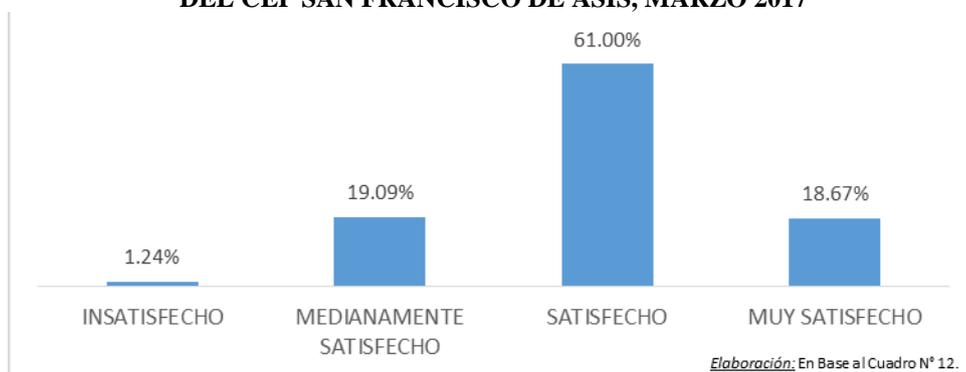
De acuerdo al Cuadro N° 12, el 61.00% de los padres de familia encuestados dijo sentirse “Satisfecho” con el nivel profesional de los profesores de la institución; el 19.09% “Medianamente Satisfechos”, y el 18.67% como “Muy Satisfecho”.

**CUADRO N° 12: SATISFACCIÓN CON EL NIVEL PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	3	1.24%	1.24%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	46	19.09%	20.33%
SATISFECHO	147	61.00%	81.33%
MUY SATISFECHO	45	18.67%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento de Medición.*

**GRÁFICO 12. SATISFACCIÓN CON EL NIVEL PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**



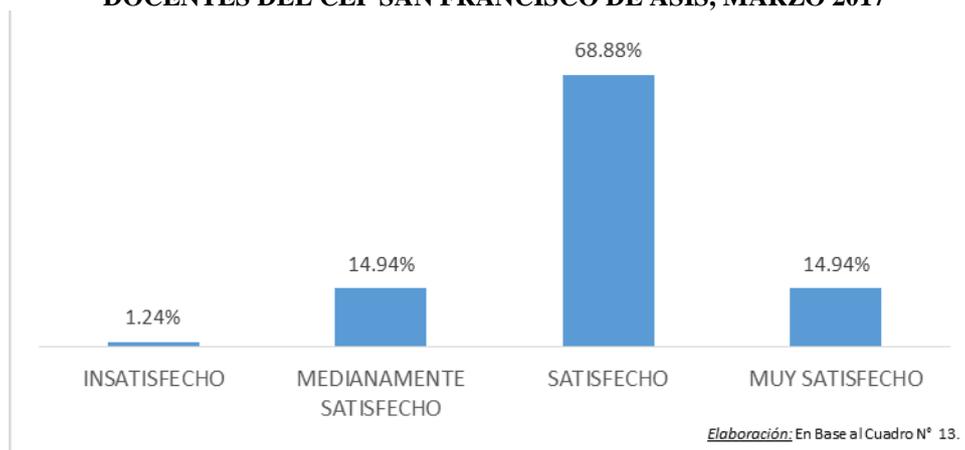
Del mismo modo, en el Cuadro N° 13 se muestran las respuestas de los padres de familia sobre la satisfacción con el desenvolvimiento de la plana docente del CEP San Francisco de Asís, donde el 68.88% dijo sentirse “Satisfecho” representando a 144 encuestados. En la segunda ubicación se dio un empate entre las respuestas que consideran como “Muy Satisfecho” y “Medianamente Satisfecho”, ambas con el 14.94%. Finalmente, el 1.24% manifestó sentirse “Insatisfecho”.

**CUADRO N° 13: SATISFACCIÓN CON EL DESENVOLVIMIENTO DE LA PLANA DE DOCENTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	3	1.24%	1.24%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	36	14.94%	16.18%
SATISFECHO	166	68.88%	85.06%
MUY SATISFECHO	36	14.94%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 13. SATISFACCIÓN CON EL DESENVOLVIMIENTO DE LA PLANA DE DOCENTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**



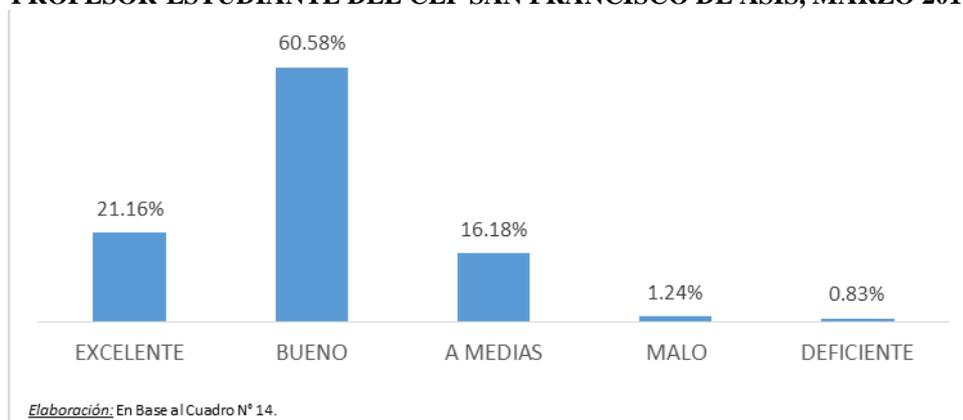
Según lo que se puede ver en el Cuadro N° 14, el 60.58% de los padres de familia consideran como “Bueno” la relación profesor – estudiante. Del mismo modo, el 21.16% calificó de “Excelente” y el 16.18% “A Medias”.

**CUADRO N° 14: CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA CON LA RELACIÓN PROFESOR-ESTUDIANTE DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

CONSIDERA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
EXCELENTE	51	21.16%	21.16%
BUENO	146	60.58%	81.74%
A MEDIAS	39	16.18%	97.92%
MALO	3	1.24%	99.16%
DEFICIENTE	2	0.83%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 14. CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA CON LA RELACIÓN PROFESOR-ESTUDIANTE DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**



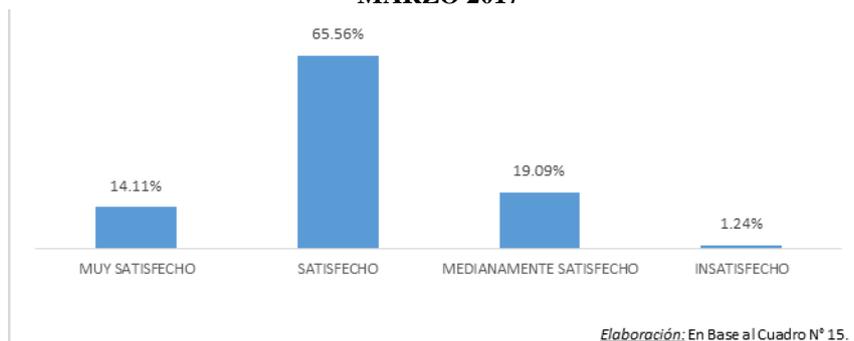
En el Cuadro N° 15, se da conocer la respuesta de los padres de familia sobre la satisfacción con los servicios de apoyo de los estudiantes, ante lo cual el 65.56% manifestó sentirse “Satisfecho”

**CUADRO N° 15: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA CON LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA SUPERACIÓN DE DIFICULTADES ACADÉMICAS Y DE COMPORTAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUY SATISFECHO	34	14.11%	34.44%
SATISFECHO	158	65.56%	100.00%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	46	19.09%	20.33%
INSATISFECHO	3	1.24%	1.24%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 15. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA CON LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA SUPERACIÓN DE DIFICULTADES ACADÉMICAS Y DE COMPORTAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**



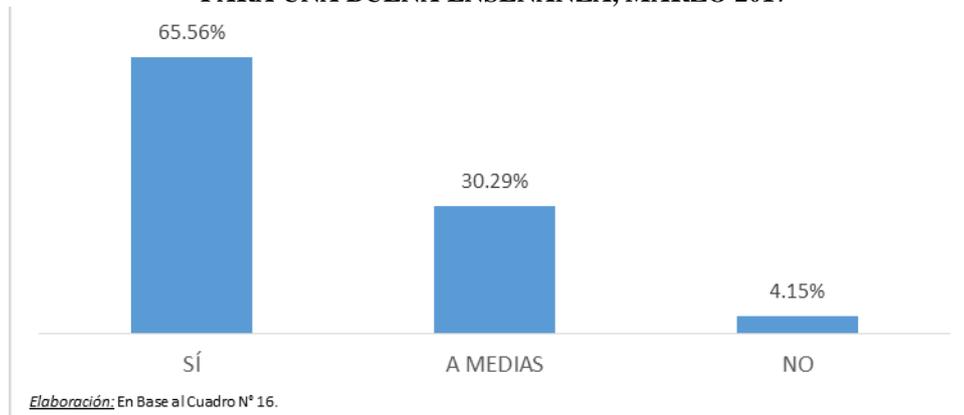
Cuando se preguntó a los padres de familia si considera que el CEP San Francisco de Asís cuenta con los recursos didácticos y tecnológicos para una buena enseñanza, el 65.56% respondió que “Sí”, el 30.29% “A Medias” y el 4.15% “No”.

**CUADRO N° 16: CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA SOBRE LA RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS QUE POSEE EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PARA UNA BUENA ENSEÑANZA, MARZO 2017**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SÍ	158	65.56%	65.56%
A MEDIAS	73	30.29%	95.85%
NO	10	4.15%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento de Medición.*

**GRÁFICO 16. CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA SOBRE LA RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS QUE POSEE EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PARA UNA BUENA ENSEÑANZA, MARZO 2017**



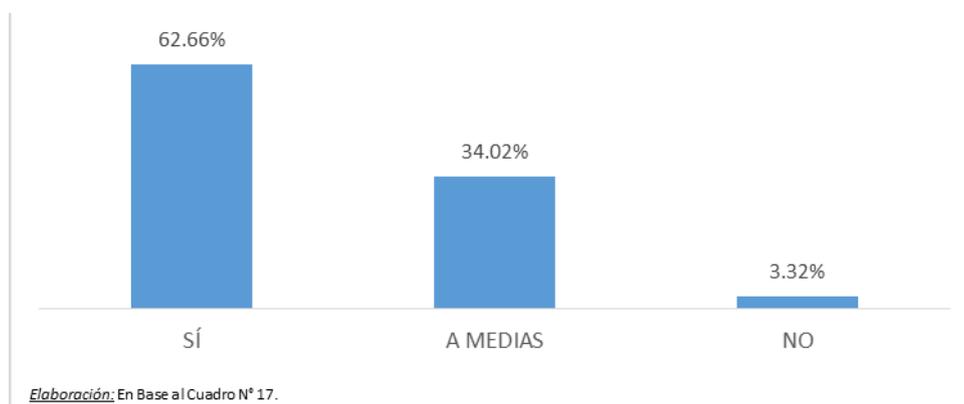
Ante la interrogante planteada a los padres de familia si consideran que el CEP San Francisco de Asís cuenta con los salones y mobiliario adecuados, el 62.66% respondió que “Sí”, mientras que el 34.02% dijo que “A Medias”. Finalmente, el 3.32% manifestó que “No”.

**CUADRO N° 17: CONSIDERACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA SOBRE SI LOS SALONES Y MOBILIARIOS DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SON ADECUADOS, MARZO 2017**

CONSIDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SÍ	151	62.66%	62.66%
A MEDIAS	82	34.02%	96.68%
NO	8	3.32%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 17. CONSIDERACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA SOBRE SI LOS SALONES Y MOBILIARIOS DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SON ADECUADOS, MARZO 2017**



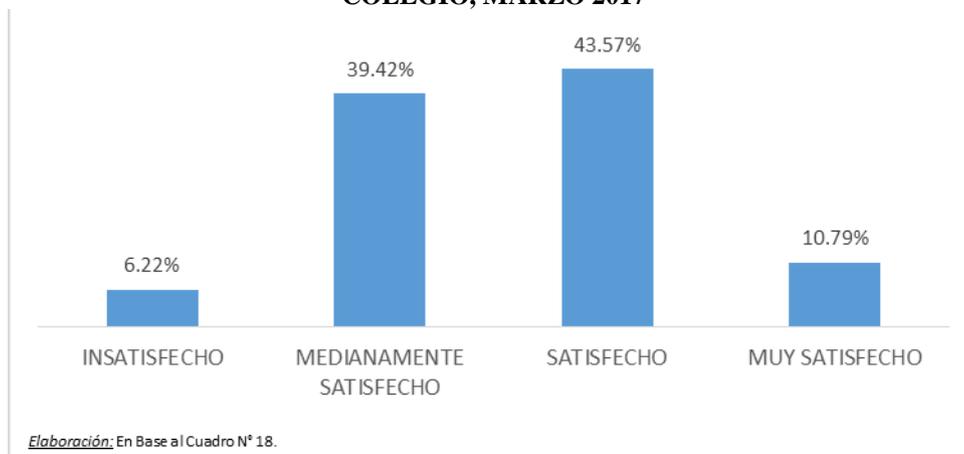
De acuerdo al Cuadro N° 18, el 43.57% de los padres de familia manifestó sentirse “Satisfecho” con la infraestructura y equipamiento de la institución, y el 39.42% “Medianamente Satisfecho”.

**CUADRO N° 18: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL COLEGIO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	15	6.22%	6.22%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	95	39.42%	45.64%
SATISFECHO	105	43.57%	100.00%
MUY SATISFECHO	26	10.79%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 18. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL COLEGIO, MARZO 2017**



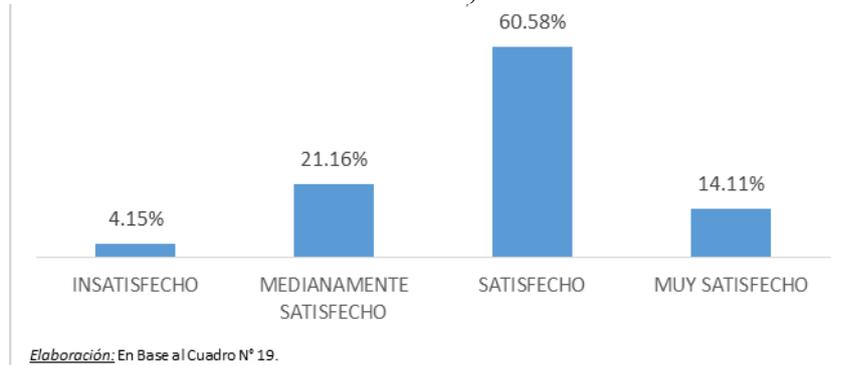
En el Cuadro N° 19, el 60.58% de los padres de familia dijo sentirse “Satisfecho” con las condiciones de seguridad y protección de los estudiantes, mientras que el 21.16% respondió que se siente “Medianamente Satisfecho”.

**CUADRO N° 19: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	10	4.15%	4.15%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	51	21.16%	25.31%
SATISFECHO	146	60.58%	85.89%
MUY SATISFECHO	34	14.11%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 19. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017**



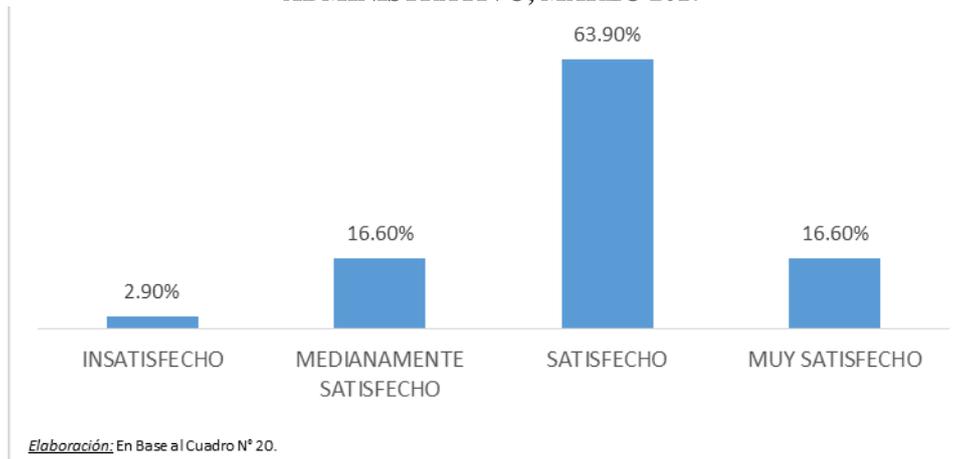
Por otro lado, el 63.90% de los padres de familia encuestados del CEP San Francisco de Asís, dijo sentirse “Satisfecho” con la atención brindada por el personal administrativo de la institución.

**CUADRO N° 20: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	7	2.90%	2.90%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	40	16.60%	19.50%
SATISFECHO	154	63.90%	83.40%
MUY SATISFECHO	40	16.60%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 20. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, MARZO 2017**



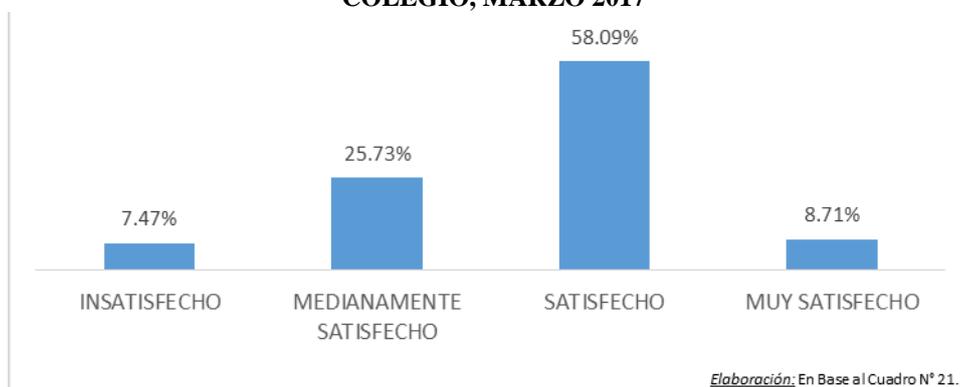
En relación a la satisfacción con la labor desempeñada por la dirección del CEP San Francisco de Asís, el 58.09% de los padres de familia se mostró “Satisfecho”. La segunda respuesta con mayor valor, corresponden a aquellos encuestados que señalaron sentirse “Medianamente Satisfechos” y son el 25.73%, equivalente a 62 personas. Así mismo, el 8.71% manifestó sentirse “Muy Satisfecho”; y, por último, el 7.47% de los padres de familia encuestados dijeron sentirse “Insatisfechos”.

**CUADRO N° 21: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA LABOR DESEMPEÑADA POR LA DIRECCIÓN DEL COLEGIO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	18	7.47%	7.47%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	62	25.73%	33.20%
SATISFECHO	140	58.09%	91.29%
MUY SATISFECHO	21	8.71%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 21. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA LABOR DESEMPEÑADA POR LA DIRECCIÓN DEL COLEGIO, MARZO 2017**



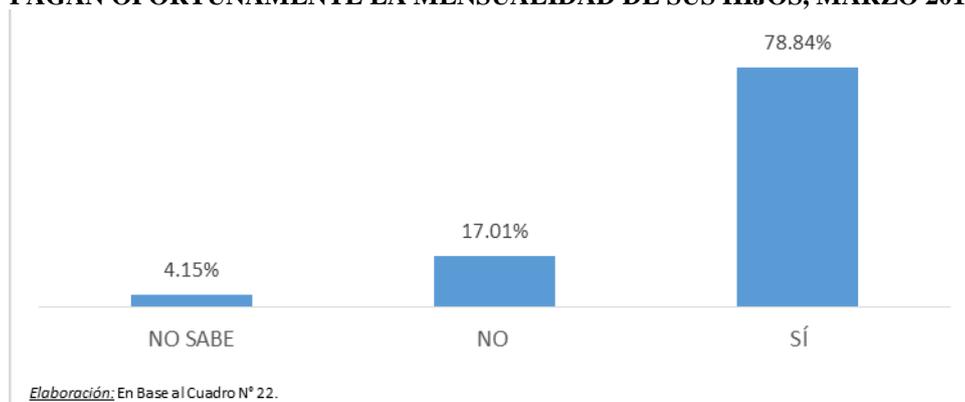
En el Cuadro N° 22, se observa que el 78.84% de los padres de familia encuestados manifestó que “Sí” pagan oportunamente la mensualidad de sus hijos, el 17.01% respondieron que “No”, y el 4.15% “No Sabe”.

**CUADRO N° 22: LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PAGAN OPORTUNAMENTE LA MENSUALIDAD DE SUS HIJOS, MARZO 2017**

PAGO OPORTUNO DE LA MENSUALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE	POCENTAJE ACUMULADO
NO SABE	10	4.15%	4.15%
NO	41	17.01%	21.16%
SÍ	190	78.84%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 22. LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PAGAN OPORTUNAMENTE LA MENSUALIDAD DE SUS HIJOS, MARZO 2017**



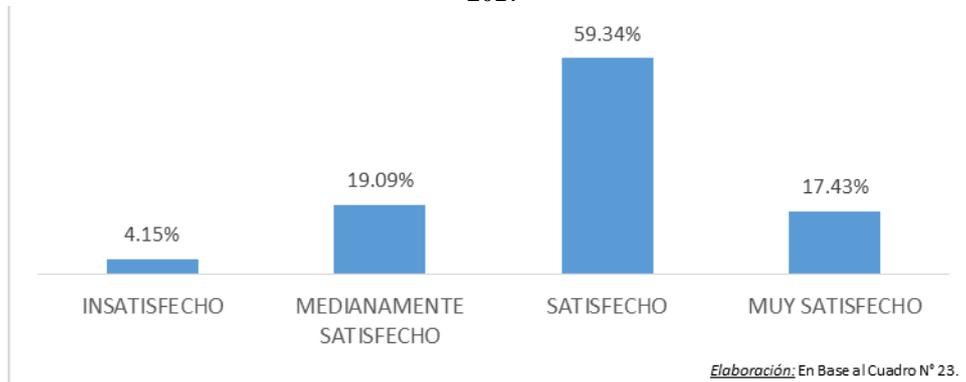
El 54.34% de los padres de familia encuestados, se mostró “Satisfecho” con el costo de la pensión de enseñanza, y el 19.09% “Medianamente Satisfecho”.

**CUADRO N° 23: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL COSTO DE LA PENSIÓN DE ENSEÑANZA, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	10	4.15%	4.15%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	46	19.09%	23.24%
SATISFECHO	143	59.34%	82.58%
MUY SATISFECHO	42	17.43%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 23. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL COSTO DE LA PENSIÓN DE ENSEÑANZA, MARZO 2017**



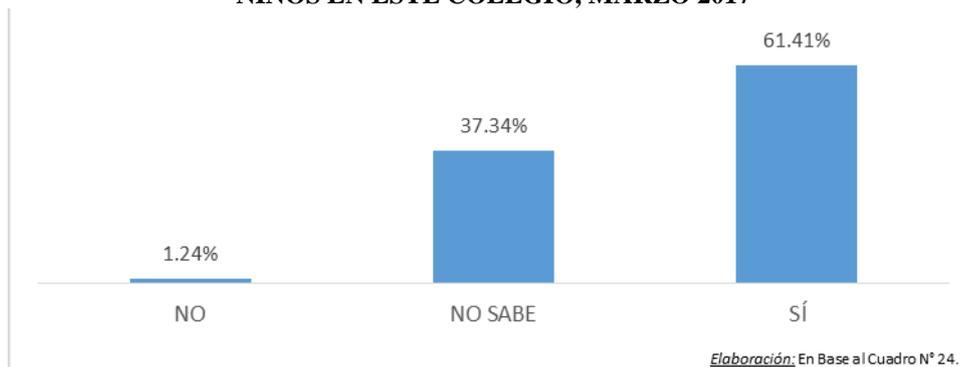
El 61.41% de los padres de familia, señaló que “Sí” recomendaría a otro padre de familia que ponga a su hijo en este colegio, y el 37.34% respondió que “No Sabe” si recomendaría o no.

**CUADRO N° 24: RECOMENDACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS HACIA OTROS PADRES DE FAMILIA EN MATRICULAR A SUS NIÑOS EN ESTE COLEGIO, MARZO 2017**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
NO	3	1.24%	1.24%
NO SABE	90	37.34%	38.59%
SÍ	148	61.41%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento de Medición.*

**GRÁFICO 24. RECOMENDACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS HACIA OTROS PADRES DE FAMILIA EN MATRICULAR A SUS NIÑOS EN ESTE COLEGIO, MARZO 2017**



## 4.2. ANÁLISIS BIVARIADO.

El análisis bivariado relaciona dos variables de estudio que, en este caso, es la “Satisfacción con los Servicios Brindados” y el “Motivo por el que Matriculó a su Hijo en la Institución Educativa”. El análisis se realiza a través de la “Moda Estadística”, que viene a ser el estadígrafo que concentra el mayor número de respuestas. En el Cuadro N° 25, la Moda estadística es 91 e identifica a los padres de familia que dicen sentirse “Satisfechos” con los servicios brindados, y que matricularon a su hijo en el CEP San Francisco de Asís “Por Recomendación”.

**CUADRO N° 25: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS BRINDADOS Y EL MOTIVO POR EL QUE MATRICULÓ A SU HIJO EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

MOTIVO	SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>POR EL PRESTIGIO</b>	9	28	7	2	46
Filas%	19.57%	60.87%	15.22%	4.35%	100.00%
Columnas%	27.27%	18.06%	14.29%	50.00%	19.09%
<b>POR RECOMENDACIÓN</b>	15	91	27	2	135
Filas%	11.11%	67.41%	20.00%	1.48%	100.00%
Columnas%	45.45%	58.71%	55.10%	50.00%	56.02%
<b>CERCANÍA A LA CASA</b>	9	34	15	0	58
Filas%	15.52%	58.62%	25.86%	0.00%	100.00%
Columnas%	27.27%	21.94%	30.61%	0.00%	24.07%
<b>OTROS</b>	0	2	0	0	2
Filas%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	0.00%	1.29%	0.00%	0.00%	0.83%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Filas%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El Cuadro N° 26 relaciona la satisfacción con los servicios brindados y la cantidad de hijos que un padre de familia tiene matriculado en el CEP San Francisco de Asís. El mayor valor es 102 e identifica a los padres que se sienten “Satisfechos” y tienen “Un” hijo matriculado en la institución. En

ese mismo sentido, el segundo mayor valor es 46 y relaciona a los padres de familia que se sienten “Satisfechos” con los servicios brindados por la institución, y tienen “Dos” hijos matriculados en el CEP San Francisco de Asís. Entre estas dos respuestas se concentran el 61.41% de los encuestados, por lo que se puede afirmar que mayoritariamente se hallan “Satisfechos” y como máximo tienen “Dos” hijos matriculados en la institución cursando sus estudios. Por último, el tercer mayor valor es 33 y corresponde a los que se sienten “Medianamente Satisfechos” y tienen “Un” hijo matriculado.

**CUADRO N° 26: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA CANTIDAD DE HIJOS QUE TIENE UN PADRE DE FAMILIA EN EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017.**

CANTIDAD DE HIJOS	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>UNO</b>	21	102	33	3	159
Filas%	13.21%	64.15%	20.75%	1.89%	100.00%
Columnas%	63.64%	65.81%	67.35%	75.00%	65.98%
<b>DOS</b>	11	46	15	1	73
Filas%	15.07%	63.01%	20.55%	1.37%	100.00%
Columnas%	33.33%	29.68%	30.61%	25.00%	30.29%
<b>TRES</b>	1	5	1	0	7
Filas%	14.29%	71.43%	14.29%	0.00%	100.00%
Columnas%	3.03%	3.23%	2.04%	0.00%	2.90%
<b>MÁS DE TRES</b>	0	2	0	0	2
Filas%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	0.00%	1.29%	0.00%	0.00%	0.83%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Filas%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro N° 27, se puede notar la relación entre la satisfacción por los servicios brindados y el nivel que vienen cursando los hijos de los padres de familia de la institución, observándose que el mayor valor es 89 (moda estadística), y corresponde a aquellos que manifiestan sentirse “Satisfechos” y sus hijos vienen cursando el nivel de educación “Primario”.

El segundo mayor valor corresponde a aquellos padres de familia que dijeron sentirse “Satisfechos” y sus hijos vienen cursando estudios “Secundarios”.

La tercera ubicación muestra una moda estadística de 27, e identifica a los padres de familia que se sienten “Medianamente Satisfechos” y sus hijos vienen cursando en nivel “Primario”.

**CUADRO N° 27: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y EL NIVEL QUE VIENEN CURSANDO LOS HIJOS DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

NIVEL	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>CUNA</b>	0	4	3	0	7
Fila%	0.00%	57.14%	42.86%	0.00%	100.00%
Columna%	0.00%	2.58%	6.12%	0.00%	2.90%
<b>INICIAL</b>	7	26	10	1	44
Fila%	15.91%	59.09%	22.73%	2.27%	100.00%
Columna%	21.21%	16.77%	20.41%	25.00%	18.26%
<b>PRIMARIA</b>	17	89	27	3	136
Fila%	12.50%	65.44%	19.85%	2.21%	100.00%
Columna%	51.52%	57.42%	55.10%	75.00%	56.43%
<b>SECUNDARIA</b>	9	36	9	0	54
Fila%	16.67%	66.67%	16.67%	0.00%	100.00%
Columna%	27.27%	23.23%	18.37%	0.00%	22.41%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro N° 28, se da a conocer la relación entre la satisfacción por los servicios brindados y el conocimiento de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís, sobre la propuesta educativa de la institución. La moda estadística tiene un valor de 97 e identifica a los padres de familia que se sienten “Satisfechos” por los servicios brindados, y dicen conocer “A Medias” la propuesta educativa de la institución; situación que demuestra que no existe mayor interés de los padres de familia por averiguar lo que la institución educativa le entregará al alumno; o, también puede ser, que el

colegio no está comunicando adecuadamente su propuesta en el campo de la educación. El segundo mayor valor es 34 correspondiendo a los padres de familia que dicen sentirse “Satisfechos” con los servicios recibidos de la institución, y “Sí” conocen la propuesta educativa del colegio; lo que habla del compromiso asumido en la educación de sus hijos. La tercera ubicación es para la moda estadística de 27.

**CUADRO N° 28: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y EL CONOCIMIENTO DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASÍS SOBRE LA PROPUESTA EDUCATIVA, MARZO 2017**

CONOCIMIENTO	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>SÍ</b>	9	34	10	0	53
Fila%	16.98%	64.15%	18.87%	0.00%	100.00%
Columna%	27.27%	21.94%	20.41%	0.00%	21.99%
<b>A MEDIAS</b>	20	97	27	4	148
Fila%	13.51%	65.54%	18.24%	2.70%	100.00%
Columna%	60.61%	62.58%	55.10%	100.00%	61.41%
<b>NO</b>	4	24	12	0	40
Fila%	10.00%	60.00%	30.00%	0.00%	100.00%
Columna%	12.12%	15.48%	24.49%	0.00%	16.60%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El CEP San Francisco de Asís ofrece una formación humanística y de valores y, en el Cuadro N° 29, se muestra la relación de esta con la satisfacción por los servicios brindados. La moda estadística es 124 y relaciona a los padres que se sienten “Satisfechos” (80.00%) por los servicios brindados y también “Satisfechos” (77.99%) por la formación humanística y de valores.

**CUADRO N° 29: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA FORMACIÓN HUMANÍSTICA Y DE VALORES, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN POR LA FORMACIÓN HUMANÍSTICA Y DE VALORES	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	28	20	1	0	49
Fila%	57.14%	40.82%	2.04%	0.00%	100.00%
Columna%	84.85%	12.90%	2.04%	0.00%	20.33%
<b>SATISFECHO</b>	5	124	27	3	159
Fila%	3.14%	77.99%	16.98%	1.89%	100.00%
Columna%	15.15%	80.00%	55.10%	75.00%	65.98%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	0	10	18	1	29
Fila%	0.00%	34.48%	62.07%	3.45%	100.00%
Columna%	0.00%	6.45%	36.73%	25.00%	12.03%
<b>INSATISFECHO</b>	0	1	3	0	4
Fila%	0.00%	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%
Columna%	0.00%	0.65%	6.12%	0.00%	1.66%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El Cuadro N° 30, muestra la relación existente entre la satisfacción por los servicios brindados por la institución, y la satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís con la metodología empleada en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Al respecto, se puede ver que el máximo valor es 115 (moda estadística) e identifica a los padres de familia que dicen sentirse “Satisfechos” (74.19%) con los servicios brindados por la institución, y también “Satisfechos” (75.16%) metodología empleada en el proceso de enseñanza – aprendizaje. La segunda mayor concentración de respuestas tiene un valor de 22, que relaciona el (14.38%) de padres “Satisfechos” con la metodología empleada en el proceso enseñanza – aprendizaje, y al mismo tiempo se sienten “Medianamente Satisfechos” (44.90%) con los servicios brindados por el colegio.

**CUADRO N° 30: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON LA METODOLOGÍA	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	18	20	5	2	45
Fila%	40.00%	44.44%	11.11%	4.44%	100.00%
Columna%	54.55%	12.90%	10.20%	50.00%	18.67%
<b>SATISFECHO</b>	15	115	22	1	153
Fila%	9.80%	75.16%	14.38%	0.65%	100.00%
Columna%	45.45%	74.19%	44.90%	25.00%	63.49%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	0	20	21	0	41
Fila%	0.00%	48.78%	51.22%	0.00%	100.00%
Columna%	0.00%	12.90%	42.86%	0.00%	17.01%
<b>INSATISFECHO</b>	1	1	0	0	2
Fila%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columna%	25.00%	2.04%	0.00%	0.00%	0.83%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El Cuadro N° 31 relaciona la satisfacción por los servicios brindados por la institución educativa, con el desarrollo de habilidades logrado por el estudiante. La moda estadística es de 130 e identifica a los padres de familia que manifiestan sentirse “Satisfechos” por los servicios brindados, y también “Satisfechos” con el desarrollo de habilidades logrado por sus hijos.

El segundo mayor valor es 33, y relaciona a los padres de familia que están “Medianamente Satisfechos” con los servicios brindados por la institución educativa, y se hallan “Satisfechos” con el desarrollo de las habilidades logradas por sus hijos.

Es de destacar el tercer mayor valor que corresponde a 17 encuestados, quienes se sienten “Muy Satisfechos” con los servicios brindados por la institución, y también “Muy Satisfechos” con las habilidades logradas.

**CUADRO N° 31: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL C.E.P SAN FRANCISCO DE ASIS CON EL DESARROLLO DE HABILIDADES LOGRADO POR SU HIJO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES LOGRADAS	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	17	13	1	0	31
Fila%	54.84%	41.94%	3.23%	0.00%	100.00%
Columna%	51.52%	8.39%	2.04%	0.00%	12.86%
<b>SATISFECHO</b>	16	130	33	3	182
Fila%	8.79%	71.43%	18.13%	1.65%	100.00%
Columna%	48.48%	83.87%	67.35%	75.00%	75.52%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	0	12	15	0	27
Fila%	0.00%	44.44%	55.56%	0.00%	100.00%
Columna%	0.00%	7.74%	30.61%	0.00%	11.20%
<b>INSATISFECHO</b>	0	0	0	1	1
Fila%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.41%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

La moda estadística de 130 encuestados del Cuadro N° 32, identifica a los padres de familia que están “Satisfechos” con los servicios brindados por la institución educativa, y consideran como “Bueno” el desenvolvimiento académico de sus hijos.

**CUADRO N° 32: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL DESENVOLVIMIENTO ACADÉMICO DE SU HIJO, MARZO 2017**

DESENVOLVIMIENTO ACADÉMICO DE LOS NIÑOS	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>EXCELENTE</b>	13	10	1	0	24
Fila%	54.17%	41.67%	4.17%	0.00%	100.00%
Columna%	39.39%	6.45%	2.04%	0.00%	9.96%
<b>BUENO</b>	20	130	30	3	183
Fila%	10.93%	71.04%	16.39%	1.64%	100.00%
Columna%	60.61%	83.87%	61.22%	75.00%	75.93%
<b>A MEDIAS</b>	0	15	18	1	34
Fila%	0.00%	44.12%	52.94%	2.94%	100.00%
Columna%	0.00%	9.68%	36.73%	25.00%	14.11%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

Cuando se relacionó la satisfacción con los servicios brindados por la institución y la asistencia de los padres de familia a las a las reuniones convocadas, 119 de ellos respondieron sentirse “Satisfechos” y que “Sí” asisten a las reuniones.

**CUADRO N° 33: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA ASISTENCIA DE LOS PADRES DE FAMILIA LAS REUNIONES CONVOCADAS POR EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

ASISTENCIA A LAS REUNIONES	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>SÍ</b>	28	119	22	2	171
Fila%	16.37%	69.59%	12.87%	1.17%	100.00%
Columna%	84.85%	76.77%	44.90%	50.00%	70.95%
<b>A VECES</b>	3	24	20	2	49
Fila%	6.12%	48.98%	40.82%	4.08%	100.00%
Columna%	9.09%	15.48%	40.82%	50.00%	20.33%
<b>NO</b>	2	12	7	0	21
Fila%	9.52%	57.14%	33.33%	0.00%	100.00%
Columna%	6.06%	7.74%	14.29%	0.00%	8.71%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de Medición.

De acuerdo al Cuadro N° 34, el mayor valor es 127 (encuestados) y relaciona a los padres de familia que se sienten “Satisfechos” con los servicios brindados por el colegio, y “Satisfechos” con el proceso de comunicación de avance de notas y dificultades de los estudiantes.

**CUADRO N° 34: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA COMUNICACIÓN DE AVANCE DE NOTAS Y DIFICULTADES DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON EL AVANCE DE NOTAS Y DIFICULTADES DE LOS ESTUDIANTES	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	24	21	7	0	52
Fila%	46.15%	40.38%	13.46%	0.00%	100.00%
Columna%	72.73%	13.55%	14.29%	0.00%	21.58%
<b>SATISFECHO</b>	9	127	23	3	162
Fila%	5.56%	78.40%	14.20%	1.85%	100.00%
Columna%	27.27%	81.94%	46.94%	75.00%	67.22%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	0	7	19	0	26
Fila%	0.00%	26.92%	73.08%	0.00%	100.00%
Columna%	0.00%	4.52%	38.78%	0.00%	10.79%
<b>INSATISFECHO</b>	0	0	0	1	1
Fila%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.41%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

Asimismo, en el Cuadro N° 35 se puede ver la satisfacción por los servicios brindados por la CEP San Francisco de Asís, y satisfacción de los padres de familia con el nivel profesional de los profesores del colegio. El mayor valor de esta relación es 118 encuestados, y corresponde a aquellos padres de familia que se sienten “Satisfechos” con los servicios brindados por la institución, y del mismo modo se encuentran “Satisfechos” con el nivel profesional de los profesores de la institución educativa, lo que resulta muy positivo pues la plana docente es la columna vertebral de toda institución dedicada a brindar servicios educativos.

**CUADRO N° 35: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN CON EL NIVEL PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON EL NIVEL PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	23	17	5	0	45
Fila%	51.11%	37.78%	11.11%	0.00%	100.00%
Columna%	69.70%	10.97%	10.20%	0.00%	18.67%
<b>SATISFECHO</b>	10	118	17	2	147
Fila%	6.80%	80.27%	11.56%	1.36%	100.00%
Columna%	30.30%	76.13%	34.69%	50.00%	61.00%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	0	20	25	1	46
Fila%	0.00%	43.48%	54.35%	2.17%	100.00%
Columna%	0.00%	12.90%	51.02%	25.00%	19.09%
<b>INSATISFECHO</b>	0	0	2	1	3
Fila%	0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	4.08%	25.00%	1.24%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

La moda estadística del Cuadro N° 36 es 125, y relaciona a los padres de familia que dicen sentirse “Satisfechos” con los servicios brindados por la institución, y también “Satisfechos” con el desenvolvimiento de la plana docente del CEP San Francisco de Asís.

**CUADRO N° 36: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN CON EL DESENVOLVIMIENTO CON LA PLANA DE DOCENTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON EL DESENVOLVIMIENTO DE LOS DOCENTES	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	21	12	3	0	36
Fila%	58.33%	33.33%	8.33%	0.00%	100.00%
Columna%	63.64%	7.74%	6.12%	0.00%	14.94%
<b>SATISFECHO</b>	12	125	28	1	166
Fila%	7.23%	75.30%	16.87%	0.60%	100.00%
Columna%	36.36%	80.65%	57.14%	25.00%	68.88%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHOS</b>	0	18	16	2	36
Fila%	0.00%	50.00%	44.44%	5.56%	100.00%
Columna%	0.00%	11.61%	32.65%	50.00%	14.94%
<b>INSATISFECHO</b>	0	0	2	1	3
Fila%	0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	4.08%	25.00%	1.24%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El Cuadro N° 37 tiene como mayor valor 114 (personas), y relaciona a los padres de familia del CEP San Francisco de Asís que se siente “Satisfechos” con los servicios brindados por la institución educativa, y consideran como “Buena” la relación profesor – estudiante.

**CUADRO N° 37: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA CON LA RELACIÓN PROFESOR-ESTUDIANTE DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

RELACIÓN PROFESOR-ESTUDIANTE	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>EXCELENTE</b>	25	23	3	0	51
Fila%	49.02%	45.10%	5.88%	0.00%	100.00%
Columna%	75.76%	14.84%	6.12%	0.00%	21.16%
<b>BUENO</b>	8	114	23	1	146
Fila%	5.48%	78.08%	15.75%	0.68%	100.00%
Columna%	24.24%	73.55%	46.94%	25.00%	60.58%
<b>A MEDIAS</b>	0	17	19	3	39
Fila%	0.00%	43.59%	48.72%	7.69%	100.00%
Columna%	0.00%	10.97%	38.78%	75.00%	16.18%
<b>MALO</b>	0	1	2	0	3
Fila%	0.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%
Columna%	0.00%	0.65%	4.08%	0.00%	1.24%
<b>DEFICIENTE</b>	0	0	2	0	2
Fila%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	4.08%	0.00%	0.83%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro N° 38, se puede observar que la moda estadística es de 121 encuestados, y representa a aquellos padres de familia del CEP San Francisco de Asís que se sienten “Satisfechos” con los servicios brindados por la institución, y de la misma manera, se sienten “Satisfechos” con los servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas y de comportamiento de los estudiantes.

**CUADRO N° 38: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA CON LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA SUPERACIÓN DE DIFICULTADES ACADÉMICAS Y DE COMPORTAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE APOYO	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	17	11	6	0	34
Fila%	50.00%	32.35%	17.65%	0.00%	100.00%
Columna%	51.52%	7.10%	12.24%	0.00%	14.11%
<b>SATISFECHO</b>	14	121	22	1	158
Fila%	8.86%	76.58%	13.92%	0.63%	100.00%
Columna%	42.42%	78.06%	44.90%	25.00%	65.56%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	1	23	21	1	46
Fila%	2.17%	50.00%	45.65%	2.17%	100.00%
Columna%	3.03%	14.84%	42.86%	25.00%	19.09%
<b>INSATISFECHO</b>	1	0	0	2	3
Fila%	33.33%	0.00%	0.00%	66.67%	100.00%
Columna%	3.03%	0.00%	0.00%	50.00%	1.24%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro 39, la moda estadística es de 112 encuestados e identifica a los padres de familia que se sienten “Satisfechos” con los servicios brindados, y consideran que el colegio “Sí” cuenta con recursos didácticos y tecnológicos para una buena enseñanza.

**CUADRO N° 39: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA CONSIDERACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA SOBRE LA RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS QUE POSEE EL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS PARA UNA BUENA ENSEÑANZA, MARZO 2017**

RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>SÍ</b>	30	112	15	1	158
Fila%	18.99%	70.89%	9.49%	0.63%	100.00%
Columna%	90.91%	72.26%	30.61%	25.00%	65.56%
<b>A MEDIAS</b>	1	40	30	2	73
Fila%	1.37%	54.79%	41.10%	2.74%	100.00%
Columna%	3.03%	25.81%	61.22%	50.00%	30.29%
<b>NO</b>	2	3	4	1	10
Fila%	20.00%	30.00%	40.00%	10.00%	100.00%
Columna%	6.06%	1.94%	8.16%	25.00%	4.15%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El Cuadro N° 40 tiene como mayor valor a 106 encuestados, y representa a los padres de familia que están “Satisfechos” con los servicios brindados por el colegio, y consideran que los salones y el mobiliario son los adecuados.

**CUADRO N° 40: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y CONSIDERACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA SOBRE SI LOS SALONES Y MOBILIARIOS DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SON ADECUADOS, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON LOS SALONES Y MOBILIARIOS	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>SÍ</b>	29	106	16	0	151
Fila%	19.21%	70.20%	10.60%	0.00%	100.00%
Columna%	87.88%	68.39%	32.65%	0.00%	62.66%
<b>A MEDIAS</b>	3	45	31	3	82
Fila%	3.66%	54.88%	37.80%	3.66%	100.00%
Columna%	9.09%	29.03%	63.27%	75.00%	34.02%
<b>NO</b>	1	4	2	1	8
Fila%	12.50%	50.00%	25.00%	12.50%	100.00%
Columna%	3.03%	2.58%	4.08%	25.00%	3.32%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El mayor valor del Cuadro 41 es 120, y corresponde a los padres de familia que se sienten “Satisfechos” con los servicios brindados, y también “Satisfechos” con las condiciones de seguridad y protección de los estudiantes, del CEP San Francisco de Asís.

**CUADRO N° 41: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y APOYO	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	22	9	3	0	34
Fila%	64.71%	26.47%	8.82%	0.00%	100.00%
Columna%	66.67%	5.81%	6.12%	0.00%	14.11%
<b>SATISFECHO</b>	10	120	15	1	146
Fila%	6.85%	82.19%	10.27%	0.68%	100.00%
Columna%	30.30%	77.42%	30.61%	25.00%	60.58%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	1	23	25	2	51
Fila%	1.96%	45.10%	49.02%	3.92%	100.00%
Columna%	3.03%	14.84%	51.02%	50.00%	21.16%
<b>INSATISFECHO</b>	0	3	6	1	10
Fila%	0.00%	30.00%	60.00%	10.00%	100.00%
Columna%	0.00%	1.94%	12.24%	25.00%	4.15%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El mayor valor del Cuadro N° 42 es de 121 encuestados, y ellos identifican a los padres de familia que se sienten “Satisfechos” con los servicios brindados por el colegio, y “Satisfechos” con la atención brindada por el personal administrativo de la institución educativa.

**CUADRO N° 42: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN BRINDADA	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	17	11	6	0	34
Fila%	50.00%	32.35%	17.65%	0.00%	100.00%
Columna%	51.52%	7.10%	12.24%	0.00%	14.11%
<b>SATISFECHO</b>	14	121	22	1	158
Fila%	8.86%	76.58%	13.92%	0.63%	100.00%
Columna%	42.42%	78.06%	44.90%	25.00%	65.56%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	1	23	21	1	46
Fila%	2.17%	50.00%	45.65%	2.17%	100.00%
Columna%	3.03%	14.84%	42.86%	25.00%	19.09%
<b>INSATISFECHO</b>	1	0	0	2	3
Fila%	33.33%	0.00%	0.00%	66.67%	100.00%
Columna%	3.03%	0.00%	0.00%	50.00%	1.24%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El Cuadro N° 43 muestra la relación entre la satisfacción de los padres de familia por los servicios brindados, y la satisfacción con la labor desempeñada por la dirección del colegio, siendo la moda estadística de 114 encuestados, quienes manifiestan sentirse “Satisfechos” con los servicios brindados, y del mismo modo, “Satisfechos” con la labor desempeñada por la dirección del CEP San Francisco de Asís.

**CUADRO N° 43: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA LABOR DESEMPEÑADA POR LA DIRECCIÓN DEL COLEGIO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON LA LABOR DESEMPEÑADA POR LA DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	14	6	1	0	21
Fila%	66.67%	28.57%	4.76%	0.00%	100.00%
Columna%	42.42%	3.87%	2.04%	0.00%	8.71%
<b>SATISFECHO</b>	13	114	13	0	140
Fila%	9.29%	81.43%	9.29%	0.00%	100.00%
Columna%	39.39%	73.55%	26.53%	0.00%	58.09%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	5	30	27	0	62
Fila%	8.06%	48.39%	43.55%	0.00%	100.00%
Columna%	15.15%	19.35%	55.10%	0.00%	25.73%
<b>INSATISFECHO</b>	1	5	8	4	18
Fila%	5.56%	27.78%	44.44%	22.22%	100.00%
Columna%	3.03%	3.23%	16.33%	100.00%	7.47%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El Cuadro N° 44 tiene una moda estadística de 129 encuestados, e identifica a los padres de familia que se sienten “Satisfechos” con los servicios recibidos, y “Sí” se encuentran al día con el pago de las pensiones.

**CUADRO N° 44: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y EL PAGO OPORTUNO DE LA MENSUALIDAD DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS, MARZO 2017**

PAGO OPORTUNO DE LA MENSUALIDAD	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>NO</b>	0	6	0	4	10
Fila%	0.00%	60.00%	0.00%	40.00%	100.00%
Columna%	0.00%	3.87%	0.00%	8.16%	4.15%
<b>NO SABE</b>	5	20	5	14	41
Fila%	12.20%	48.78%	12.20%	34.15%	100.00%
Columna%	15.15%	12.90%	15.15%	28.57%	17.01%
<b>SÍ</b>	28	129	28	31	190
Fila%	14.74%	67.89%	14.74%	16.32%	100.00%
Columna%	84.85%	83.23%	84.85%	63.27%	78.84%
<b>TOTAL</b>	33	155	33	49	241
Fila%	13.69%	64.32%	13.69%	20.33%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 45, la mayor cantidad de respuestas suman 108 encuestados, e identifican a aquellos padres de familia que manifiestan sentirse “Satisfechos” con los servicios brindados por la institución, y que “Sí” recomendarían a otros padres de familia para que matriculen a sus hijos en este colegio.

**CUADRO N° 45: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA RECOMENDACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL C.E.P SAN FRANCISCO DE ASIS HACIA OTROS PADRES DE FAMILIA EN MATRICULAR A SUS NIÑOS EN ÉSTE COLEGIO, MARZO 2017**

LA RECOMENDACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	
<b>SÍ</b>	1	9	30	108	148
Fila%	0.68%	6.08%	20.27%	72.97%	100.00%
Columna%	25.00%	18.37%	90.91%	69.68%	61.41%
<b>NO SABE</b>	3	38	3	46	90
Fila%	3.33%	42.22%	3.33%	51.11%	100.00%
Columna%	75.00%	77.55%	9.09%	29.68%	37.34%
<b>NO</b>	0	2	0	1	3
Fila%	0.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
Columna%	0.00%	4.08%	0.00%	0.65%	1.24%
<b>TOTAL</b>	4	49	33	155	241
Fila%	1.66%	20.33%	13.69%	64.32%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN.

El CEP San Francisco de Asís es un colegio privado de la ciudad de Iquitos que viene brindando servicios educativos desde el año 1990. La institución no solo brinda educación primaria y secundaria, sino también tiene servicios de educación inicial y cuna. Cuenta con una plana docente adecuada que busca otorgar los servicios de acuerdo a la propuesta académica de la institución. A pesar de los 27 años de operación, nunca se ha realizado un estudio a profundidad sobre el nivel de satisfacción de los padres de familia, ni mucho menos de los estudiantes. Además, se debe precisar que existe una oferta educativa importante en la localidad que cada día va consiguiendo más alumnos, desplazando a aquellas que no se modernizan y no marchan acorde con los nuevos cambios planteados por el Ministerio de Educación, y con la dinámica del mercado de servicios educativos.

En tal sentido, una de las mejores formas de abordar la discusión de la presente investigación es a través de la validación de las hipótesis, pues ahí es donde se evidencia el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís, en el periodo marzo 2017. El nivel de satisfacción abarca diferentes dimensiones, tales como: formación humanística y de valores, proceso enseñanza – aprendizaje, desarrollo de habilidades, propuesta educativa, formación académica, entre los más importantes. También se evalúa el nivel de satisfacción en relación a: la plana docente, infraestructura y equipos, seguridad, apoyo al estudiante para superar los problemas académicos y de conducta, recursos didácticos y tecnológicos, mobiliario, eficiencia en la atención administrativa, labor de la dirección, protección al estudiante, entre otros.

Un aspecto importante resulta el análisis del involucramiento del padre de familia en el proceso enseñanza – aprendizaje, haciéndole co-partícipe de las

decisiones y actividades; por lo que, también es materia de evaluación el ir a reuniones.

## 5.1. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS.

### 5.1.1. HIPÓTESIS GENERAL.

**“Los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, se encuentran satisfechos con los servicios brindados por la institución, en el periodo marzo 2017”.**

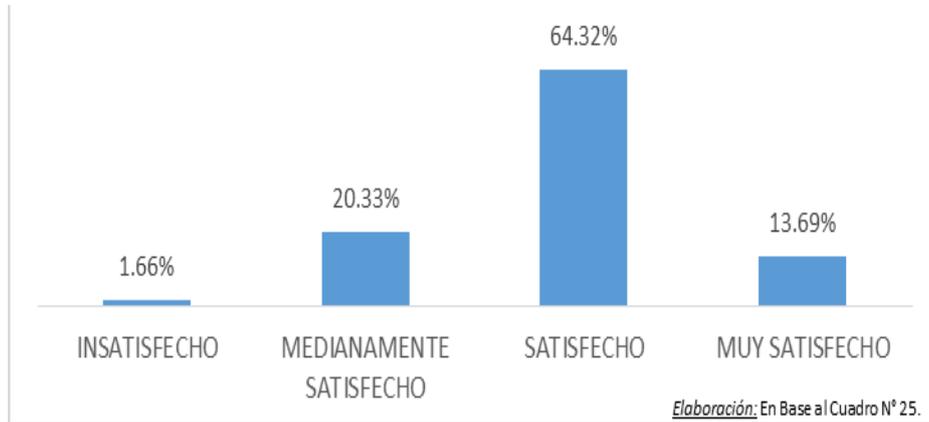
En el Cuadro N° 46, se puede observar la satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís por los servicios brindados por el colegio, en el periodo marzo 2017, destacando la respuesta del 64.32% que se sienten “Satisfechos”, respuesta que es muy significativa es la percepción de mucho más de la mitad de los encuestados, quienes están conformes con los servicios recibidos

**CUADRO N° 46: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL COLEGIO, MARZO 2017**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	4	1.66%	1.66%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	49	20.33%	21.99%
SATISFECHO	155	64.32%	86.31%
MUY SATISFECHO	33	13.69%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**GRÁFICO 25. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL COLEGIO, MARZO 2017**



**CONCLUSIÓN:**

SE ACEPTA LA HIPÓTESIS GENERAL EN EL SENTIDO QUE, LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SE SIENTEN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL COLEGIO.

**5.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

**1° Hipótesis Específica: “Los Padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, se sienten satisfechos con la formación académica de sus hijos, en el periodo marzo 2017”.**

De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 47, la moda estadística es igual a 118 encuestados (46.94% del total), quienes manifiestan que se encuentran “Satisfechos” con los servicios brindados por la educación, y también “Satisfechos” con la formación académica de sus hijos.

**CUADRO N° 47: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE SU HIJO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	0	23	19	6	48
Fila%	0.00%	47.92%	39.58%	12.50%	100.00%
Columna%	0.00%	14.44%	57.58%	12.24%	19.92%
<b>SATISFECHO</b>	3	118	14	23	158
Fila%	1.90%	74.68%	8.86%	14.56%	100.00%
Columna%	75.00%	46.94%	42.42%	76.13%	65.56%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	1	14	0	20	35
Fila%	2.86%	40.00%	0.00%	57.14%	100.00%
Columna%	25.00%	40.82%	0.00%	9.03%	14.52%
<b>TOTAL</b>	4	155	33	49	241
Fila%	1.66%	64.32%	13.69%	20.33%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**CONCLUSIÓN:**

SE ACEPTA LA 1° HIPÓTESIS ESPECÍFICA EN EL SENTIDO QUE, LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SE SIENTEN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS OTORGADOS POR LA INSTITUCIÓN, Y, ADEMÁS, ESTÁN SATISFECHOS CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS.

**2° Hipótesis Específica: “Los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, se muestran satisfechos con la infraestructura y equipamiento del colegio, en el periodo marzo 2017”.**

De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 48, la moda estadística es de 84 encuestados, y da a conocer la relación que existe entre los padres de familia que se sienten “Satisfechos” con los servicios brindados por el colegio y, además, se sienten “Satisfechos” con la infraestructura y equipamiento de la institución educativa.

**CUADRO N° 48: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL COLEGIO, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	17	8	17	1	26
Fila%	65.38%	30.77%	65.38%	3.85%	100.00%
Columna%	51.52%	5.16%	51.52%	2.04%	10.79%
<b>SATISFECHO</b>	11	84	11	9	105
Fila%	10.48%	80.00%	10.48%	8.57%	100.00%
Columna%	33.33%	54.19%	33.33%	18.37%	43.57%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	5	57	5	32	95
Fila%	5.26%	60.00%	5.26%	33.68%	100.00%
Columna%	15.15%	36.77%	15.15%	65.31%	39.42%
<b>INSATISFECHO</b>	0	6	0	7	15
Fila%	0.00%	40.00%	0.00%	46.67%	100.00%
Columna%	0.00%	3.87%	0.00%	14.29%	6.22%
<b>TOTAL</b>	33	155	33	49	241
Fila%	13.69%	64.32%	13.69%	20.33%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**CONCLUSIÓN:**

SE ACEPTA LA 2° HIPÓTESIS ESPECÍFICA EN EL SENTIDO QUE, LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SE ENCUENTRAN SATISFECHOS CON LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL COLEGIO; ASÍ COMO TAMBIÉN CON LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN.

**3° Hipótesis Específica: “Los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, están satisfechos con el costo de la pensión de enseñanza, en el periodo marzo 2017”.**

En el Cuadro N° 49, se puede ver que la moda estadística es de 118 encuestados, e identifica a los padres de familia del CEP San Francisco de Asís que se sienten “Satisfechos” con el costo de la

pensión de enseñanza, y “Satisfechos” con los servicios brindados por el colegio.

**CUADRO N° 49: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS CON EL COSTO DE LA PENSIÓN DE ENSEÑANZA, MARZO 2017**

SATISFACCIÓN CON EL COSTO DE LA PENSIÓN	SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	
<b>MUY SATISFECHO</b>	22	17	2	1	42
Fila%	52.38%	40.48%	4.76%	2.38%	100.00%
Columna%	66.67%	10.97%	4.08%	25.00%	17.43%
<b>SATISFECHO</b>	11	118	14	0	143
Fila%	7.69%	82.52%	9.79%	0.00%	100.00%
Columna%	33.33%	76.13%	28.57%	0.00%	59.34%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	0	17	27	2	46
Fila%	0.00%	36.96%	58.70%	4.35%	100.00%
Columna%	0.00%	10.97%	55.10%	50.00%	19.09%
<b>INSATISFECHO</b>	0	3	6	1	10
Fila%	0.00%	30.00%	60.00%	10.00%	100.00%
Columna%	0.00%	1.94%	12.24%	25.00%	4.15%
<b>TOTAL</b>	33	155	49	4	241
Fila%	13.69%	64.32%	20.33%	1.66%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

#### CONCLUSIÓN:

SE ACEPTA LA 3° HIPÓTESIS ESPECÍFICA EN EL SENTIDO QUE, LOS PADRES DE FAMILIA DEL CEP SAN FRANCISCO DE ASÍS SE ENCUENTRAN SATISFECHOS CON EL COSTO DE LA PENSIÓN DE ENSEÑANZA; ADEMÁS, TAMBIÉN CON LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA.

Una institución educativa que busca liderar el mercado de servicios educativos en la ciudad de Iquitos, tiene que estar monitoreando permanentemente la satisfacción de los padres de familia y de los estudiantes. Así mismo, se debe indagar con frecuencia sobre los niveles de aceptación de los servicios brindados, así como los aspectos que deben ser mejorados. En la presente investigación se indagó sobre los niveles de satisfacción relacionados con: la propuesta educativa, la formación humanística y de valores, el proceso enseñanza – aprendizaje, la relación profesor – alumno, equipos y tecnología, mobiliario, ambiente físico, costo de la pensión de enseñanza, atención en la parte administrativa, la labor de la dirección del colegio, entre otros.

Por todo ello, es prudente plantear las siguientes propuestas para mejorar satisfacción de los padres de familia:

1. Mejorar la estrategia de comunicación con los padres de familia para dar a conocer la propuesta educativa de la institución, ya que el 61.41% de los encuestados dijo que conoce “A Medias”.
2. Mejorar los recursos didácticos y tecnológicos de la institución, ya que existe un porcentaje importante de padres de familia (30.29%) que consideran que deben ser modernizados.
3. Se debe invertir en un mejoramiento de la infraestructura y equipamiento del colegio, ya que el 39.42% de los padres de familia se encuentran “Medianamente Satisfechos” con lo que existe actualmente.
4. Se debe dotar de eficiencia a la parte administrativa de la institución, ya que una parte importante de los usuarios perciben que pierden mucho tiempo en las gestiones, y los procesos no son los óptimos. Además, adecuar el horario de atención, teniendo en cuenta que muchos padres trabajan todo el día.

## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES.

1. Los padres de familia del CEP San Francisco de Asís se encuentran “Satisfechos” (64.32%) con los servicios brindados por la institución educativa.
2. El 48.96% de los padres de familia encuestados del CEP San Francisco de Asís, manifestaron que se encuentran satisfechos con la formación académica de sus hijos y, al mismo tiempo, satisfechos con los servicios brindados por la institución educativa.
3. Por otro lado, tan solo el 34.85% de los padres de familia encuestados manifestaron sentirse satisfechos con la infraestructura y el equipamiento del colegio, y simultáneamente, sentirse satisfechos con los servicios brindados por la institución. Si bien es cierto, la moda estadística para esta relación es la mayor (84 encuestados), resulta preocupante porque en términos porcentuales solo representa el 34.85%, lo que lleva a afirmar que existe un porcentaje muy alto que están satisfechos.
4. Son 118 encuestados (48.96% del total) que dijeron estar satisfechos con el costo de la pensión de enseñanza y, al mismo tiempo, también estar satisfechos con los servicios brindados por la institución educativa.
5. Las características predominantes del padre de familia del CEP San Francisco de Asís, son: llegó a la institución “Por Recomendación” (55.79%), tienen solo “Un” hijo matriculado en este colegio (65.98%), la mayor cantidad de alumnos están en “Primaria” (56.43%), conocen la propuesta educativa del colegio “A Medias” (61.41%), están “Satisfechos” con la formación humanística y de valores (65.98%), y están “Satisfechos” con las habilidades logradas por sus hijos (75.52%).

## CAPÍTULO VIII

### RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda aplicar cuestionarios de satisfacción a los padres de familia, por lo menos una vez al año, para analizar el comportamiento y la tendencia de las respuestas, atendiendo los requerimientos ahí plasmados con el propósito de fidelizarlos a la institución.
2. Se recomienda aplicar cuestionarios de satisfacción a los estudiantes, por lo menos una vez al año, para indagar sobre los temas que deben ser mejorados en la institución buscando la satisfacción del usuario directo del servicio. Así mismo, contar con un buzón de sugerencias sería de gran utilidad.
3. Se recomienda mejorar la estrategia de comunicación con los padres de familia, para informarles sobre la propuesta educativa de la institución, mejoras en la parte académica, enfoque humanístico y de valores, entre otros. Además, se recomienda efectuar mejoras en la parte administrativa, sobre todo adecuando el horario de atención a la disponibilidad de tiempo de los padres de familia, así como implementar procesos más ágiles de atención al público, reduciendo en lo posibles las pérdidas de tiempo por este concepto.
4. Se recomienda modernizar y efectuar mejoras en los equipos tecnológicos (de cómputo, audiovisuales, etc.), ya que existe la percepción de los padres de familia que no se está trabajando con los adecuados.
5. Se recomienda efectuar mejoras en la infraestructura, dotándole de ambientes adecuados para llevar adelante el dictado de clases, así como las áreas de educación física y de recreación, pues existe un nivel de satisfacción actual un poco bajo en estos aspectos.

## CAPÍTULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ARECHE ZÁRATE, Virginia Filomena (2013). Tesis Magistral denominada “La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo Según la Percepción de los Docentes y Padres de Familia del 3°, 4° y 5° de Secundaria del Colegio María Auxiliadora de Huamanga – Ayacucho, 2011”. Perú: Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ARRUÉ FLORES, Jorge Luis. (2014). Tesis Magistral “Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto desde la Percepción del Usuario, Período Junio a Setiembre de 2014”. Perú: Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

BENDEZÚ SALCEDO, Záret Mayra. (2016). Tesis de grado “La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes SUNAT Huánuco 2016”. Perú: Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas.

BLANCO PRIETO, Antonio. (2009). “El Consumidor y la Calidad”. (2da. Ed.). Argentina: Editorial Alfaguara.

BULLÓN VILLAIZÁN, Sahi Ruth (2007). Tesis de Grado denominada “La Satisfacción Estudiantil Con la Calidad Educativa de la Universidad”. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias y Letras Humanas.

CUATRECASAS ARBOS, Lluís. (2008). “Un Análisis de la Calidad”. (1era. Ed.). España: Editorial Fondo de Cultura Económica.

DAMIÁN MARTÍNEZ, Henry Manolo (2016). Tesis Magistral denominada “Análisis de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, Periodo Julio 2016”. Perú: Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana,

DEL POZO, Ana; MONGUILOT, Isabel; SOLARI, Mariana; RODRÍGUEZ, Víctor (2013). “Valores, Expectativas y Grado de Satisfacción del Alumnado y Familias del Centro FUHEM”. España: Educación + Ecosocial.

GUIHARD, TIERRY (2016). “Satisfacción Laboral, Oportunidades y Desafíos Para el Sector Empresarial”. Francia: Revista de Negocios de la Cámara de Comercio Internacional.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDAD ITAGÜÍ (2014). “Informe de Encuestas de Satisfacción a los Padres de Familia – Primer Semestre 2014”. Colombia: Institución Educativa Ciudad Itagüí.

LÓPEZ PARRA, María Elvira. (2013). Artículo denominado “La Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente”. México: revista El Buzón de Paccioli, revista del Departamento de Contaduría y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora – México.

RUBIÑOS, Rosalía y RUBIÑOS, Sheyla. (2015). Tesis Magistral “Análisis del Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Operador de Telefonía Móvil Bitel en la Ciudad de Iquitos, Periodo 2015”. Perú: Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

SANDOVAL FLORES, Perla. (2010). Tesis de pre grado “La Calidad en el Servicio al Cliente Una Ventaja Competitiva Para Las Empresas”. México: Universidad Tecnológica de Mixteca.

URBINA CABRERA, Susan Juliet (2015). Tesis de grado denominada “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa: Corporación Norte SAC. - Ciudad Trujillo, 2015”. Perú: Universidad Nacional de Trujillo

ZAPATA, Jorge Alberto (2011). “Teoría Sobre Servicio Al Cliente”, Editorial del Fondo de Cultura Económica.

ZEVALLOS VALCARCEL, Mariela Angélica. (2016). Tesis magistral “Análisis del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Telefonía Móvil de Movistar en la Ciudad de Iquitos, Periodo Diciembre 2015”. Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Escuela de Post Grado.