



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

Medición de la satisfacción del padre de familia referido a la
calidad en el servicio. Caso plantel 8 COBAQ

Tesis

*Como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en administración*

Presenta
Ma. Guadalupe Medina Meave

Dirigido Por
Dra. Patricia Luna Vilchis

Santiago de Querétaro, Qro ; abril de 2012



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contabilidad y Administración
Maestría en Administración

Medición de la satisfacción del padre de familia referido a la calidad en el servicio.

Caso plantel 8 COBAQ

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestro en
Administración

Presenta:

Ma. Guadalupe Medina Meave

Dirigido por:

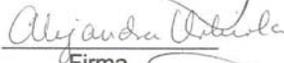
Dra. Patricia Luna Vilchis

SINODALES

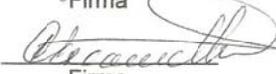
Dra. Patricia Luna Vilchis
Presidente


Firma

Dra. Alejandra Elizabeth Urbiola Solis
Secretario


Firma

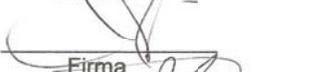
Dra. Clara Escamilla Santana
Vocal


Firma

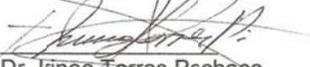
Dra. Ma. De la Luz Fernández Barros
Suplente


Firma

Dr. José Antonio Robles Hernández
Suplente


Firma

M.I. Héctor Fernando Valencia Pérez
Director de la Facultad


Dr. Irineo Torres Pacheco

Director de Investigación y
Posgrado

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Abril del 2012
México

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PADRE DE FAMILIA REFERIDO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO. CASO PLANTEL 8 COBAQ.

Resumen

La esencia de la educación media superior en México, consiste en brindar a los estudiantes oportunidades de aprendizaje con calidad, independientemente del nivel económico, social o lugar de residencia. El presente documento contiene una investigación que respalda el concepto de calidad educativa en el bachillerato desde el punto de vista de la satisfacción percibida por el padre de familia, definido como uno de los principales grupos de interés, y se puntualiza el enfoque de la calidad en la educación: el servicio educativo proporcionado a sus hijos. La evaluación como parte sustantiva de la calidad se incorpora en los elementos de una institución educativa que como una institución de cualquier sector debe proporcionar un servicio satisfactorio. En el presente documento se muestra cómo, a partir de una investigación se puede conocer y medir la satisfacción al respecto del servicio proporcionado en una Institución de educación media superior; Para ello se llevó a cabo un estudio de tipo cuantitativo con técnicas de investigación que incluye la aplicación de encuestas a 117 padres de familia de alumnos de 5to. semestre. Los resultados que arroja la investigación proporcionan elementos de juicio en aspectos como infraestructura, clima escolar, atención y servicio del personal administrativo, desempeño académico, interacción entre padre de familia y escuela, actividades extra curriculares entre otros y que resultan indispensables para el análisis y toma de decisiones concernientes a elevar la calidad en el servicio proporcionado desde una perspectiva de opinión del padre de familia.

(Palabras clave: Padres de familia, satisfacción, calidad en el servicio).

MEASUREMENT OF THE PARENT SATISFACTION AS TO THE QUALITY OF SCHOOL SERVICE. COBAQ PLANTEL 8 CASE.

Summary

The essence of high school education in Mexico consists in providing students with quality learning opportunities, regardless of economic or social status or place of residence. This document contains a study that supports the concept of educational quality in the high school from the point of view of satisfaction perceived by the parent, defined as one of the main interest groups and spells out the approach to quality education: the educational service provided to their children. The evaluation as substantive part of quality is incorporated into the elements of an educational institution like in any other sector must provide a satisfactory service. In this thesis shows how, based on an investigation it can be known and measured the satisfaction about the service provided at a high school institution; this study was conducted using quantitative type research techniques including the use of surveys to 117 parents of students in 5th. semester of high school. The research results show evidence in areas such as infrastructure, school environment, care and service provided by the administrative staff, academic performance, interaction between parent and school and extracurricular activities, that are essential for analysis and decision making concerning raising the quality of service provided from a perspective of a parent.

(Keywords: Parents, satisfaction, service quality).

Dedicatorias

A Ignacio Almaraz Rodríguez, mi compañero de vida.

A mis hijos Rodrigo y Oscar, mi inspiración.

A mi familia con amor, son una bendición en mi vida.

A mis grandes amigos de siempre, gracias por ser y estar.

A mis compañeros de trabajo.

A las muchas personas, que a través de sus palabras, me van alumbrando el camino.

Agradecimientos

Un especial agradecimiento a mi directora de tesis Dra. Paty Luna Vilchis, por su apoyo en la realización de este trabajo y por su gran calidad humana.

Agradezco el entusiasmo con el que fue recibida la propuesta de esta investigación por parte del personal directivo del COBAQ, plantel 8 “Azteca”.

Al personal de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro por haberme dado la oportunidad de concluir con mis estudios de posgrado.

INDICE

	Página
Resumen	i
Summary	i
Dedicatorias	ii
Agradecimientos	iii
Indice	iv
Indice de figuras	v
Indice de tablas	vi
1. Introducción	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Justificación	3
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.4. Formulación de hipótesis	6
1.4.1. Hipótesis general	6
1.4.2. Hipótesis de investigación	6
1.5. Preguntas de investigación	6
2.- Cobaq	8
2.1. Antecedentes del Cobaq Querétaro	8
2.2. Cobaq Plantel 8	13
3. Marco Teórico e histórico	15
3.1. Antecedentes históricos	15
3.1.1. Antecedentes del estudio	15
3.2. Marco teórico conceptual	17

3.2.1 La calidad total	17
3.2.2 Calidad educativa en EMS	18
3.2.3 Satisfacción del cliente	26
3.2.4 Evaluación de las Instituciones Educativas	27
3.2.5 Mercadotecnia y clientes	29
4. Metodología	32
4.1 Población	32
4.2 Tipo de investigación	32
4.3 Instrumento	32
4.4 Variables	34
4.5 Diseño del instrumento de medición	34
4.6 Procedimiento	36
5. Resultados	37
5.1 Del procedimiento	37
5.2 De las figuras y las tablas	39
Conclusiones y recomendaciones	93
Referencias	97
Apéndices	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura #		Página
5.1	La ubicación de la escuela	39
5.2	La limpieza de las instalaciones	40
5.3	La limpieza de los baños	41
5.4	Estacionamiento para los padres	41
5.5	Espacio destinado por la escuela para dejar a los estudiantes	41
5.6	La seguridad de las escaleras y pisos no resbalosos	43
5.7	Alarmas contra incendios y temblores	44
5.8	Salidas de emergencia	44
5.9	Seguridad de los baños	45
5.10	Seguridad en la escuela	46
5.11	Estado de los salones (techos, pisos, paredes internas y externas)	47
5.12	Tamaño y comodidad de los salones	47
5.13	Estado de las bancas	48
5.14	Tamaño y diseño de los salones de cómputo	49
5.15	Tamaño y diseño de la biblioteca	50
5.16	Tamaño y diseño de las canchas deportivas	50
5.17	Tamaño y diseño del auditorio	51
5.18	Tamaño y diseño de los espacios de recreación	52
5.19	Tamaño y amplitud de la cafetería	53
5.20	Tipo de alimentación/nutrición de sus hijos	53
5.21	La calidad del servicio en la cafetería	54
5.22	Aspectos que debe mejorar la escuela	55

5.23	Trato a los estudiantes	56
5.24	Ambiente de cercanía y amistad entre los alumnos	57
5.25	Sentido de pertenencia que se genera entre los alumnos en la escuela	57
5.26	El sistema de incentivos y castigos que la escuela utiliza	58
5.27	Apoyo que reciben los padres con la dinámica de la educación de sus hijos (apoyo en tareas y trabajos especiales)	59
5.28	Comunicación que promueve la escuela hacia los padres	60
5.29	Grado de interés de la escuela hacia los padres, para establecer reuniones para monitorear el avance de los alumnos	60
5.30	Amabilidad con la que el personal directivo se dirige a los padres y familiares del alumno	61
5.31	Conocimiento sobre la existencia de sociedad de padres	62
5.32	Conocimiento sobre Apoyo a los padres para tratar problemas importantes como alcoholismo, drogas, embarazo y prevención de deserción escolar	63
5.33	Conocimiento de la realización de pláticas en la escuela acerca del maltrato físico o verbal entre alumnos	63
5.34	Nivel de cordialidad en el trato entre maestros y alumnos	64
5.35	Nivel de confianza que poseen los alumnos para tratar desde temas escolares, a temas personales con sus maestros	65
5.36	Asistencia de los maestros a clases	65
5.37	Grado de objetividad y profesionalismo que tienen los maestros en las calificaciones escolares de los alumnos	66
5.38	El esfuerzo extra que los maestros realizan para que los alumnos puedan realizar un trabajo, tarea o prepararlos para exámenes	66
5.39	Preparación académica que reciben los alumnos	67
5.40	La preocupación de los directivos por garantizar el aprendizaje de sus alumnos	68

5.41	Énfasis que la escuela le da a la preparación de pruebas tipo enlace	69
5.42	Preparación que realizan en la escuela para la aplicación de la prueba enlace	69
5.43	Preparación de los maestros	70
5.44	Grado de dificultad de las tareas y exámenes	71
5.45	Material didáctico que tienen disponible en la escuela para la enseñanza de los alumnos	71
5.46	Rendimiento de su hijo dentro de los talleres deportivos y culturales del Colegio	72
5.47	Grado en que estas actividades extracurriculares cumplen las expectativas	73
5.48	Nivel de atractivo y gusto que generan en su hijo actividades extracurriculares	74
5.49	Participación de los alumnos en esta actividad para incrementar la posibilidad de tener más amigos	74
5.50	Ofrecimiento de más talleres	75
5.51	Propuestas de talleres	76
5.52	Seguridad de la zona donde se ubica la escuela	77
5.53	Acciones de la escuela para que los alumnos se sientan seguros	78
5.54	Seguridad que proporciona la escuela para asistir a reuniones u otros eventos	78
5.55	Vigilancia a la entrada y salida de los alumnos a la escuela	79
5.56	Trato que recibe del personal administrativo (secretarias, personal contable, cajeros, recepcionistas)	80
5.57	Calidad de la atención telefónica con la que es atendido	81
5.58	Atención que recibe de parte del personal administrativo y directivo al momento de presentar una queja o sugerencia	81
5.59	Disponibilidad del director para atenderlo cuando lo requiere	82

5.60	Trabajo conjunto entre maestros y directivos	83
5.61	Modelo de liderazgo administrativo de la escuela	83
5.62	Reglas disciplinarias que se imparten en esta escuela	84
5.63	Consistencia en la impartición de las reglas	85
5.64	Tiempo de estudio en la institución	86
5.65	Promoción para que su hijo permanezca en esta institución educativa	86
5.66	Principales razones por las que un padre de familia toma la decisión de cambiar a su hijo de escuela	87
5.67	Manera con la que su hijo es tratado por sus compañeros en el colegio	88
5.68	Interés por parte de la dirección en la prevención de maltrato físico o verbal por parte de los mismos alumnos	89
5.69	Llamados de atención por parte de maestros y superiores a los alumnos por un comportamiento inadecuado	89
5.70	Pláticas que se reciben por parte del colegio acerca de esta problemática	90
5.71	Incidencia de golpes o maltratos verbales	91
5.72	Calificación de la escuela en relación con otras de su categoría	91
5.73	Consideración de otras opciones antes de decidirse por el colegio	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #		Página
5.1	La ubicación de la escuela	40
5.2	La limpieza de las instalaciones	40
5.3	La limpieza de los baños	41
5.4	Estacionamiento para los padres	42
5.5	Espacio destinado por la escuela para dejar a los estudiantes	42
5.6	La seguridad de las escaleras y pisos no resbalosos	43
5.7	Alarmas contra incendios y temblores	44
5.8	Salidas de emergencia	45
5.9	Seguridad de los baños	45
5.10	Seguridad en la escuela	46
5.11	Estado de los salones (techos, pisos, paredes internas y externas)	47
5.12	Tamaño y comodidad de los salones	48
5.13	Estado de las bancas	48
5.14	Tamaño y diseño de los salones de cómputo	49
5.15	Tamaño y diseño de la biblioteca	50
5.16	Tamaño y diseño de las canchas deportivas	51
5.17	Tamaño y diseño del auditorio	51
5.18	Tamaño y diseño de los espacios de recreación	52
5.19	Tamaño y amplitud de la cafetería	53
5.20	Tipo de alimentación/nutrición de sus hijos	54
5.21	La calidad del servicio en la cafetería	54
5.22	Aspectos que debe mejorar la escuela	55

5.23	Trato a los estudiantes	56
5.24	Ambiente de cercanía y amistad entre los alumnos	57
5.25	Sentido de pertenencia que se genera entre los alumnos en la escuela	58
5.26	El sistema de incentivos y castigos que la escuela utiliza	58
5.27	Apoyo que reciben los padres con la dinámica de la educación de sus hijos (apoyo en tareas y trabajos especiales)	59
5.28	Comunicación que promueve la escuela hacia los padres	60
5.29	Grado de interés de la escuela hacia los padres, para establecer reuniones para monitorear el avance de los alumnos	61
5.30	Amabilidad con la que el personal directivo se dirige a los padres y familiares del alumno	61
5.31	Conocimiento sobre la existencia de sociedad de padres	62
5.32	Conocimiento sobre Apoyo a los padres para tratar problemas importantes como alcoholismo, drogas, embarazo y prevención de deserción escolar	63
5.33	Conocimiento de la realización de pláticas en la escuela acerca del maltrato físico o verbal entre alumnos	63
5.34	Nivel de cordialidad en el trato entre maestros y alumnos	64
5.35	Nivel de confianza que poseen los alumnos para tratar desde temas escolares, a temas personales con sus maestros	65
5.36	Asistencia de los maestros a clases	65
5.37	Grado de objetividad y profesionalismo que tienen los maestros en las calificaciones escolares de los alumnos	66
5.38	El esfuerzo extra que los maestros realizan para que los alumnos puedan realizar un trabajo, tarea o prepararlos para exámenes	67
5.39	Preparación académica que reciben los alumnos	68
5.40	La preocupación de los directivos por garantizar el aprendizaje de sus alumnos	68
5.41	Énfasis que la escuela le da a la preparación de pruebas tipo enlace	69

5.42	Preparación que realizan en la escuela para la aplicación de la prueba enlace	70
5.43	Preparación de los maestros	70
5.44	Grado de dificultad de las tareas y exámenes	71
5.45	Material didáctico que tienen disponible en la escuela para la enseñanza de los alumnos	72
5.46	Rendimiento de su hijo dentro de los talleres deportivos y culturales del Colegio	73
5.47	Grado en que estas actividades extracurriculares cumplen las expectativas	73
5.48	Nivel de atractivo y gusto que generan en su hijo actividades extracurriculares	74
5.49	Participación de los alumnos en esta actividad para incrementar la posibilidad de tener más amigos	75
5.50	Ofrecimiento de más talleres	75
5.51	Propuestas de talleres	76
5.52	Seguridad de la zona donde se ubica la escuela	77
5.53	Acciones de la escuela para que los alumnos se sientan seguros	78
5.54	Seguridad que proporciona la escuela para asistir a reuniones u otros eventos	79
5.55	Vigilancia a la entrada y salida de los alumnos a la escuela	79
5.56	Trato que recibe del personal administrativo (secretarias, personal contable, cajeros, recepcionistas)	80
5.57	Calidad de la atención telefónica con la que es atendido	81
5.58	Atención que recibe de parte del personal administrativo y directivo al momento de presentar una queja o sugerencia	81
5.59	Disponibilidad del director para atenderlo cuando lo requiere	82

5.60	Trabajo conjunto entre maestros y directivos	83
5.61	Modelo de liderazgo administrativo de la escuela	84
5.62	Reglas disciplinarias que se imparten en esta escuela	84
5.63	Consistencia en la impartición de las reglas	85
5.64	Tiempo de estudio en la institución	85
5.65	Promoción para que su hijo permanezca en esta institución educativa	86
5.66	Principales razones por las que un padre de familia toma la decisión de cambiar a su hijo de escuela	87
5.67	Manera con la que su hijo es tratado por sus compañeros en el colegio	88
5.68	Interés por parte de la dirección en la prevención de maltrato físico o verbal por parte de los mismos alumnos	89
5.69	Llamados de atención por parte de maestros y superiores a los alumnos por un comportamiento inadecuado	90
5.70	Pláticas que se reciben por parte del colegio acerca de esta problemática	90
5.71	Incidencia de golpes o maltratos verbales	91
5.72	Calificación de la escuela en relación con otras de su categoría	92
5.73	Consideración de otras opciones antes de decidirse por el colegio	92

Título: Medición de la satisfacción del padre de familia referido a la calidad en el servicio.

Caso plantel 8 COBAQ

“Una escuela de calidad se puede organizar sólo cuando todos sus actores asumen como compromiso formular un plan para mejorar los servicios educativos como objetivos comunes”

Vicente Oria Razo

1.-INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad obtener información significativa del padre de familia, definido como uno de los grupos de interés del Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro, en cuanto a su percepción de satisfacción del servicio educativo proporcionado a sus hijos. Con esta investigación se pretende establecer una comunicación con los padres de familia quienes, aunque no son usuarios de forma directa, si son considerados como uno de los principales grupos de interés. A partir de la información generada se pueden proponer acciones que mejoren el grado de satisfacción de los usuarios sobre el servicio recibido así como en la toma de decisiones que coadyuven al logro de los objetivos institucionales.

La presente tesis no pretende ser exhaustiva ni abarcar a todos los subsistemas del colegio de bachilleres, sino solamente a uno de los planteles del sistema escolarizado, básicamente el plantel 8 “Azteca”, por ser el plantel en el que la autora ha prestado sus servicios como docente, desde hace 16 años: Tampoco pretende profundizar en temas como planes y programas de estudio, ya que se consideran tema aparte y motivo de otro estudio, básicamente lo que se pretende es obtener un conocimiento general sobre la satisfacción que tiene uno de los grupos de interés definidos por la institución (padre de

familia) acerca del servicio proporcionado.

Cabe aclarar que esta tesis es el resultado de un trabajo de investigación solicitado por los directivos del plantel caso de estudio.

1.1.Planteamiento del problema

Para que se considere que un servicio es satisfactorio, debe observarse una congruencia entre los atributos que se proporcionan y la satisfacción que sobre el mismo tenga el consumidor o cliente. En el proceso educativo existe una relación entre la Institución oferente del servicio educativo y de los alumnos usuarios o beneficiarios del mismo, así como de otros grupos de interés, identificados por la propia institución, se considera que es necesario profundizar sobre este tema e implementar un método que permita medir la satisfacción que tiene el padre de familia, como uno de los principales grupos de interés, acerca del servicio proporcionado.

Los grupos de interés identificados se clasifican en internos y externos. Internos como son: Alumnos, personal académico y administrativo, externos como son: Padres de familia y la sociedad en general.

El COBAQ no cuenta con un método que le permita obtener información significativa de los padres de familia en cuanto a la satisfacción que tienen, acerca del servicio que la institución educativa proporciona a sus hijos.

Sin este estudio no se puede comprobar si el Sistema COBAQ cumple con las expectativas de uno de sus principales grupos de interés, identificado por la propia Institución, por lo que es necesario garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados de la satisfacción de los distintos grupos de interés.

Se pretende con este trabajo sentar las bases conceptuales para la formulación de indicadores que permitan medir y evaluar la satisfacción del padre de familia en cuanto al servicio proporcionado.

1.2. Justificación

El autor del presente trabajo, como docente del COBAQ desde hace 17 años, específicamente del plantel no. 8 “azteca” y como candidato a obtener el grado de maestría en administración, se ha interesado por conocer acerca de la teoría y práctica de la administración educativa, y dentro de este ámbito se destaca un tema muy importante y que es el de la satisfacción del cliente. Al leer la política de calidad en su revisión 2, contenida en el manual de calidad del COBAQ, se manifiesta el interés de las autoridades de la institución acerca de la importancia de medir la satisfacción de los diferentes grupos de interés, de aquí nace la inquietud en el sentido de colaborar para el logro de este objetivo, en cuanto al padre de familia se refiere.

De acuerdo con Gento (1996), el primer ámbito que justifica un proyecto de calidad en cualquier organización es, precisamente, la satisfacción de los clientes. La razón de ser de toda institución es la oferta de productos o servicios que satisfagan las necesidades de quienes los adquieren o reciben; conformarse con menos sería, sencillamente, un fraude o una mala inversión. El autor sugiere que con el propósito de poder determinar las posibilidades y grado de satisfacción de los usuarios, será preciso establecer algún sistema de comunicación de estos con la institución.

Con el presente trabajo se pretende en primer lugar que el beneficiado sea el usuario, estableciendo un canal de comunicación donde puedan ser escuchadas las inquietudes del padre de familia, para posteriormente elaborar un modelo de trabajo acorde a los resultados obtenidos para mejorar la atención del usuario así como la calidad en el

servicio.

En segundo lugar se pretende, que las autoridades administrativas tengan mayor conocimiento sobre lo que el usuario quiere y espera como un apoyo en la toma de decisiones encaminadas a elevar la calidad en el servicio, ya que el conocer las opiniones e inquietudes de los diferentes grupos de interés permitirá detectar áreas débiles para que se puedan formular las estrategias pertinentes, además sería conveniente dar un seguimiento a las opiniones de los padres de familia en cuanto a la competencia de la escuela y la escala de valor de una institución de este nivel de estudios. Lo anterior mediante el diseño de un instrumento y posteriormente la implementación de un método sistematizado que le permita medir el grado de satisfacción, considerando que en este nivel de estudios, es el padre de familia quien fundamentalmente toma la decisión en el proceso de seleccionar la institución en la que continuará estudiando su hijo(a).

Se considera que tampoco se ha investigado sobre la percepción que tiene el padre de familia sobre aspectos fundamentales como son las acciones y proyectos implementados en el plantel encaminados a tratar asuntos relacionados con la seguridad, programas de escuela saludable, maltrato entre alumnos, entre otros y no existe un canal de comunicación formal padre de familia-institución que permita a éstos expresar sus necesidades e inquietudes así como a los directivos conocer lo que el padre de familia opina de la escuela.

Finalmente se pretende establecer indicadores que permitan dar seguimiento a la medición de la satisfacción del padre de familia, mediante la implementación de un método sistematizado.

La retroalimentación de la información, proporciona elementos de juicio, para

apoyar el análisis, evaluación, y toma de decisiones, tendientes a elevar la calidad educativa en correspondencia con las necesidades sociales.

El Colegio de Bachilleres, al igual que cualquier otra institución pública, tiene como clientes principales a sus alumnos y a la sociedad que financia mediante los impuestos su actividad, el cumplir con su política de calidad coadyuva a cumplir con la misión y visión establecidas y da respuesta a lo que la sociedad espera de éste.

1.3. Objetivos de la investigación

Implementar un método que permita establecer indicadores de medición de satisfacción del padre de familia en cuanto al servicio proporcionado a su(s) hijo(s).

- Extender los conocimientos que se tienen acerca del servicio de educación media superior percibido por uno de los principales grupos de interés: El padre de familia, tomando como caso para realizar esta investigación, uno de sus planteles de mayor cobertura, el número 8 “Azteca”.
- Proponer una metodología en cuanto a la medición de satisfacción del servicio proporcionado.
- Diseñar un instrumento de medición de satisfacción percibido por el padre de familia a la medida de las necesidades del plantel.
- Contribuir al cumplimiento de la política de calidad establecida por la Institución.
- Establecer un canal de comunicación padre de familia-institución en cuanto a los servicios proporcionados.
- Coadyuvar en la toma de decisiones para el logro de los objetivos institucionales.
- Dar soporte a la gestión directiva en cuanto a los apoyos requeridos.

1.4. Formulación de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La medición de satisfacción del padre de familia del plantel 8, permite contribuir al cumplimiento de la política de calidad establecida por el COBAQ

La calidad en el servicio depende de la satisfacción de las expectativas del cliente.

La medición de satisfacción del padre de familia del plantel 8, permite conocer la calidad del servicio proporcionado.

1.4.2. Hipótesis de investigación

El Colegio de Bachilleres conoce la calidad del servicio proporcionado mediante el desarrollo de un método para medir la satisfacción del usuario, caso particular padres de familia.

1.5. Preguntas de investigación

Braniff (2005) cuestiona si los estudios de satisfacción del cliente son una necesidad o una moda en un mundo global, expone que los estudios de satisfacción del cliente conllevan a un sin número de preguntas que se hacen antes de emprender la tarea de hacerse cargo de evaluar la satisfacción de los clientes que se atienden, entre otras ¿Por qué hacer estudios para evaluar la satisfacción del cliente? ¿Son una moda o una necesidad en un mundo global? ¿Existe un método único para evaluar la satisfacción del cliente? ¿A quién se contrata para hacer este tipo de estudios? ¿Son caros? ¿Son necesarios? ¿Cada cuándo tengo que llevarlos a cabo? ¿Les creo?

Concluye que existen muchas maneras para hacer frente a estas grandes interrogantes, y que sobre todo son necesarias de entender y dar respuesta para poder ofrecer un producto de calidad a los clientes que contratan a una agencia especializada en investigación de mercados. Sobre todo, cuando se trata de evaluar algo tan abstracto

y concreto a la vez: el servicio.

Entonces;

- ¿Cómo puede el COBAQ medir la satisfacción que tiene el padre de familia en cuanto al servicio proporcionado a su(s) hijo(s)?
- ¿Cómo puede el COBAQ garantizar el cumplimiento de su política de calidad?

2. COBAQ

2.1. Antecedentes del COBAQ Querétaro

El Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro, a quien se le denomina para efectos de este documento COBAQ, es el subsistema de educación media superior de mayor cobertura de la entidad de Querétaro.

El COBAQ es una institución de servicio educativo, cuyo objetivo primordial está fundamentado en el aspecto académico y su centro de interés es el alumno, a partir de eso se establecieron la Visión, Misión y Objetivo General del sistema, aspectos enmarcados dentro de la política de Calidad. La visión es el ideal por el que se trabaja a diario en la Institución, es el gran horizonte al cual se aspira a llegar y que si bien se perfila en el inicio como lejano, debe ser el móvil de cada una de las acciones laborales. La misión es la actividad fundamental a través de la cual, se realiza paulatinamente la Visión, es aquello que permite a directivos, docentes y personal administrativo actuar juntos por un objetivo común, es el conjunto de actividades realizadas en forma ordenada y planeada por los miembros de la institución para cumplir con la función social encomendada. El objetivo general emana de los lineamientos que la Secretaría de Educación Pública propone a través de la Dirección General del Bachillerato.

Referentes institucionales

Establecen el “deber ser” de la institución y la “aspiración de ser”, es decir, un planteamiento de la concepción, lineamientos, criterios y procedimientos que sustentan y dan forma al proceso educativo.

Visión

Ser la primera opción de educación media superior en el Estado. (REV.01).

Estar en los cinco primeros lugares en la formación integral de nuestros alumnos con

relación al sistema de los Colegios de Bachilleres a nivel nacional, con base en la calidad, equidad y pertinencia del servicio que se proporciona en el **COBAQ**.

(REV. 02).

Misión

Contribuir a la formación integral de nuestro alumno, facilitándole las condiciones para acceder significativamente al conocimiento y desarrollar las habilidades y destrezas necesarias para alcanzar un mejor nivel de calidad de vida de manera responsable, eficiente y socialmente útil. (REV. 01).

Objeto del COBAQ

Impartir e impulsar la educación correspondiente al nivel medio superior con carácter integral, propedéutico y formativo.

Política de Calidad

Satisfacer adecuada y oportunamente la demanda de estudios del nivel medio superior, ampliando la cobertura en un marco de eficiencia, pertinencia y equidad. REV. 01

Contribuir a la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés de la Institución en cuanto a la prestación del servicio público educativo del nivel medio superior, mediante el desarrollo e innovación de los procesos académicos y administrativos en un marco de calidad y mejora continua. REV. 02

El colegio de Bachilleres es fundado como un organismo descentralizado en cada entidad federativa, dotado de autonomía orgánica y administrativa, es una institución independiente de las ya existentes y tiene la capacidad de crear planteles. Para crear a los diferentes Colegios se realizaron convenios entre cada gobierno estatal y la Secretaría de Educación Pública, en los que se establecieron las bases de un financiamiento compartido. El sistema inicia funciones primeramente en Chihuahua y

enseñada en la ciudad de México.

El 19 de Julio de 1984 se funda en la entidad el Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro, como un organismo con personalidad y patrimonio propios que brinda una opción adicional de educación media superior en el sector público. Las principales razones que propiciaron su creación fueron: el creciente aumento en el índice de la población estudiantil en la entidad, el constante incremento de solicitudes a las instituciones públicas y privadas que impartían el nivel de bachillerato y la necesidad de la juventud del Estado de formarse, capacitarse y responder a los requerimientos impulsados por el desarrollo social y económico.

Se promulgó la Ley de Creación del Colegio de Bachilleres de Querétaro, y se estableció el primer Plantel que dio cobertura a 371 alumnos, con un objetivo “*impartir e impulsar la educación correspondiente al nivel medio superior, con características terminal y propedéutica*”. (La sombra de Arteaga, julio, 1984).

El COBAQ depende de la Secretaría de Educación Pública y es coordinado en sus inicios por la Dirección General de Educación Media Superior, que fue transformada a fines de la década de los ochentas en la Unidad de Educación Media Superior (UEMS) y en 1993 se cambió la denominación a Dirección General del Bachillerato (DGB), organización que actualmente coordina el bachillerato general.

Este estudio no se dirige a la totalidad de los planteles que conforman al sistema COBAQ y se centra exclusivamente en uno de sus planteles, es necesario precisar que el referido plantel ocupa uno de los tres primeros lugares en cuanto a mayor cobertura en el estado.

Durante los años que se ha trabajado para el colegio de Bachilleres el autor ha percibido cambios muy importantes en su administración ya que es un colegio que ha

crecido y se ha ido adaptando a las demandas del medio ambiente, algunos de estos cambios son el que la escuela ha incursionado en el proceso de certificación del sistema de calidad ISO 9001, dentro de este proceso se ha investigado sobre algunos aspectos relacionados con su función como son, entre otros:

- Programa seguimiento de egresados
- Seguimiento a la práctica docente
- Programa de evaluación docente
- Revisión y actualización de programas de estudio
- Medición de satisfacción de los grupos de interés: Instituciones de educación superior, alumnos egresados.

Programa de seguimiento de egresados: Está conformado por un cuestionario dirigido a los alumnos que han concluido sus estudios, se contemplan aspectos como datos de identificación, ubicación en estudios superiores, pertinencia y calidad de la formación académica impartida por el COBAQ, actividades vinculadas y áreas de trabajo del COBAQ, disponibilidad de medios y recursos así como ubicación laboral del egresado, este estudio se lleva a cabo anualmente por parte de la Unidad de Calidad y Mejora Continua de la Institución.

Programa de seguimiento a la práctica docente: Está conformado por un cuestionario por semestre. La encuesta consta de reactivos, divididos en aspectos, que involucran las competencias definidas en el perfil docente tales como liderazgo, comunicación efectiva, así como aspectos didácticos y dominio de la asignatura. Se lleva a cabo semestralmente por parte de la Unidad de Calidad y Mejora Continua de la Institución.

También existen estudios que se han realizado y que arrojan datos enfocados a alumnos antes de iniciar sus estudios de educación media superior (EXANI) y al terminarlos (EXANI II), estos estudios se llevan a cabo por instituciones ajenas al COBAQ y aplicables a cualquier institución de EMS.

El presente trabajo tiene como finalidad obtener información significativa de padres de familia, en cuanto a su percepción y satisfacción del servicio educativo proporcionado a sus hijos. Con esta tesis se pretende establecer una comunicación con el padre de familia quienes, aunque no son usuarios de forma directa, si son considerados como uno de los principales grupos de interés. A partir de la información generada se pueden proponer acciones que mejoren el grado de satisfacción de los usuarios sobre el servicio recibido así como en la toma de decisiones que coadyuven al logro de los objetivos institucionales.

En el COBAQ el proceso educativo es múltiple y complejo debido a la cantidad de alumnos a los que se brinda servicio (11,497 al iniciar el semestre 2001 A), (25,000 en el semestre 2011 A) y al crecimiento en el número de planteles (15 de sistema escolarizado, 5 de EMSaD y 10 de video bachillerato en el 2001), (25 planteles escolarizados, 24 EMSAD en el 2011) pero, sobre todo, por la diversidad de condiciones geográficas y socioeconómicas en medio de las cuales se trabaja en todo el Estado. Conocer el funcionamiento de un Plantel exige el conocimiento del contexto mismo en el cual se inserta. Al no existir planteles que sean iguales, las acciones llevadas a cabo en uno pueden no resultar o resultar parcialmente en el otro.

De la misma manera que da cabida a un número considerable de educandos, enfrenta circunstancias complicadas como la deserción escolar, el frecuente adeudo de materias del semestre anterior, el rendimiento académico irregular, la carencia de mayor

información de la situación socioeconómica y familiar de los alumnos al alcance de los docentes, etc. Los procesos e instrumentos hasta ahora existentes no dan satisfacción a todas las demandas de un universo tan variado y amplio y en el que, además, sus protagonistas se encuentran en constante interacción.

2.2. COBAQ Plantel 8

El plantel 8 “Azteca” fue inaugurado el 6 de Marzo de 1989, comenzando clases con 2 grupos de 35 alumnos cada uno atendido por 4 docentes y 7 administrativos, ubicado en calle Axayacatl No. 150 esquina con Tenoch, colonia Azteca en la Delegación Josefa Vergara y Hernández, que cuenta con doscientos mil habitantes en la que se resalta, en relación al número de hijos por familia una media de 3, respecto a la situación económica en familias en que labora solamente el padre se cuenta con una media de 4.5 salarios mínimos y en aquella en que laboran ambos padres se cuenta con el 8.3 salarios mínimos. La Delegación se conforma con 62 colonias, en las que se sitúan 20 preprimarias, 24 primarias, 7 secundarias, se cuenta también con el Centro de Desarrollo “Reforma Lomas” en el que se ofrecen servicios deportivos y recreativos, existe una Casa de la Cultura, en la que se ofrecen cursos en diferentes áreas, así como atención de estudios abiertos en secundaria y primaria. Por otra parte, representa un apoyo para el desarrollo de actividades culturales y académicas a las instituciones educativas que pertenecen a esta Delegación la “Unidad de Medios”, que principalmente ofrece un amplio servicio en el área de informática, cuenta con áreas de capacitación, servicios de Internet, fotocopiado, e impresión de documentos, etc., a precios abajo del promedio del mercado, es destacable que el servicio se ofrece a la comunidad y se promueve a personas de la tercera edad.

Aunque en los reportes de seguridad pública encontramos que la Delegación no representa la primera zona de conflicto e inseguridad en Querétaro, no se pueden dejar de mencionar los principales problemas que se destacan sobre todo en la población adolescente (en orden de importancia):

1.- Alcoholismo, 2.- Suicidio, 3.- Drogadicción, esto por supuesto representa un gran factor de riesgo en el citado plantel.

El ambiente que rodea al plantel se caracteriza por la presencia de “bandas juveniles”, proliferación de grafiti, basura en las calles, aumento de pequeños comerciantes (la mayoría en casas habitación), 3 mercados que se instalan 3 días a la semana, fiestas religiosas (principalmente católicas) en las que participa la población; entre otras manifestaciones culturales.

Se puede señalar que existen colonias que integran la Delegación Josefa Vergara , en las que la violencia cotidiana es manifiesta y aunque no se ha realizado una investigación seria, se conoce el problema de adicciones que viven los estudiantes en su entorno cotidiano, por lo que se manifiestan en el plantel conductas de destrucción a las instalaciones y violencia entre los jóvenes estudiantes; en forma global, se puede sintetizar, que en dicha Delegación se viven fuertes conflictos familiares, adicciones, y de situación económica precaria .

Se está consciente que para realizar un plan de trabajo, se deben considerar los diferentes elementos que conforman la realidad y sobre todo tratándose de un fenómeno social, el partir de un marco de referencia del contexto socioeconómico, es básico para el despliegue de métodos y técnicas pedagógicas; y desde la administración, contribuye al reconocimiento y análisis de fortalezas y debilidades inmersas en la organización, que facilitan la toma de decisiones. Apéndice A1 y A2.

3. MARCO TEÓRICO E HISTÓRICO

3.1. Antecedentes históricos

En varias de las asignaturas de la Maestría en Administración se hace evidente que el cliente o usuario del servicio, es a quien deben dirigirse todos los esfuerzos de la organización, con el objetivo de satisfacer sus expectativas o incluso superarlas, así como también la importancia de conocer lo que el usuario quiere o espera del servicio, particularmente es de interés del autor el conocer cuáles son los aspectos o características del plantel por los cuales un estudiante o padre de familia decide escoger al COBAQ como opción de educación media superior, con estas ideas se hizo primeramente un sondeo en varios grupos de 1er. Semestre (en el año 2001) y los resultados fueron los que propiciaron la inquietud acerca de este planteamiento, ya que fue evidente que el COBAQ no era la primer opción que los alumnos y/o padres de familia tuvieran contemplada, además los motivos por los que estuvieran en el COBAQ más tenían que ver con cercanía, con la baja en otras instituciones (alumnos repetidores), bajo costo o simplemente porque no lograron entrar a otras instituciones.

3.1.2. Antecedentes del estudio.

El análisis de estos resultados preliminares motiva a que posteriormente en la materia de Investigación de Mercados se profundice mediante un trabajo de investigación más formal dirigido a los alumnos de recién ingreso (1° Semestre) y los que concluían sus estudios (5° semestre), con el objetivo de dar inicio a una serie de investigaciones para enlazar lo que sucede en el alumno antes, durante y después de su estancia en el colegio. Varios pudieron ser los motivos por los que el usuario entre al sistema, el poder detectarlos puede ser utilizado para conocer la postura del colegio como oportunidad educativa.

El cuestionario dirigido a los alumnos de 1° semestre se realizó para identificar aspectos como:

- Motivos de elección para ingresar al COBAQ
- Sentimientos acerca del proceso de selección y admisión
- Detección de aspectos académicos y socioculturales.

Utilizando un cuestionario dirigido a los alumnos de 6° semestre para conocer la opinión de los alumnos que ya han pasado por el proceso administrativo y educativo del plantel para conocer su percepción acerca de la infraestructura del plantel así como de los servicios recibidos, tales como:

- Opinión acerca del servicio de las diferentes áreas: biblioteca, cafetería, control escolar, laboratorios, servicios. administrativos, etc.
- Condiciones de las diferentes instalaciones
- Cumplimiento de los docentes en aspectos como puntualidad, dominio del tema, respeto, responsabilidad, compromiso, etc.
- Expectativas acerca del colegio así como el grado de cumplimiento de las mismas.
- Factores considerados para lograr el éxito escolar.

El estudio anterior no pretendía ser exhaustivo ni abarcar todo el sistema COBAQ, sino dar un panorama general de la situación del citado plantel, el objetivo se cumple pero la conclusión es que debe ampliarse dicho estudio con otras líneas de investigación que permitan establecer la relación entre las variables así como la conveniencia de ampliarlo hacia otros grupos de interés: en este caso a los padres de familia.

3.2. Marco teórico conceptual.

3.2.1. La calidad total

Como filosofía, cultura o estilo de gerencia la calidad total es la estrategia que tiene por objetivo, que la organización satisfaga de una manera equilibrada, las necesidades y expectativas de los clientes que compran sus productos o servicios, que trabajan en la empresa, accionistas y la sociedad en general, respetando el entorno medioambiental y colaborando en su desarrollo. La gestión de la calidad total es una filosofía empresarial, que se fundamenta en la satisfacción del cliente y consta de dos objetivos: la concepción esmerada del producto o servicio y la calidad en la realización del producto o servicio. (Hernández, 2009).

La Calidad Total dentro del marco de la Teoría de administración empresarial se centra en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente. Se trata de satisfacer tanto al cliente externo como interno y ser altamente competitivo.

Existen varios estudiosos de la calidad, Díaz (2009), cita a Ishikawa con su concepto de la calidad como un constante proceso que siempre podía ser llevado un paso más adelante. Conocido como uno de los más famosos gurús de la calidad mundial, es precursor de los conceptos sobre la calidad total en el Japón. Posteriormente tuvo una gran influencia en el resto del mundo, ya que fue el primero en resaltar las diferencias culturales entre las naciones como factor importante para el logro del éxito en calidad. Por su parte, Otero (2003) resume algunos de los elementos clave de su filosofía:

- La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
- El primer paso en la calidad es conocer las necesidades de los clientes.

- El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
- Eliminar la causa raíz y no los síntomas.
- El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas.
- No confundir los medios con los objetivos.
- Ponga la calidad en primer término y dirija su vista a las utilidades a largo plazo.
- La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.
- La gerencia superior no se debe disgustar cuando los subordinados les presenten hechos.
- El 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis y de solución de problemas.
- Aquellos datos que no tengan información dispersa (es decir, variabilidad) son falsos.

3.2.2. Calidad educativa en EMS

El Sistema Educativo en México es complejo, es decir es un sistema en el cual, en la totalidad o la unidad existe la diversidad, por lo que es la síntesis de múltiples determinaciones, ya que un sistema complejo se caracteriza porque contiene múltiples subsistemas fuertemente conectados; en el presente capítulo se aborda el tema del bachillerato y el servicio como enfoque de la calidad en este nivel educativo.

Las transformaciones que están ocurriendo en la sociedad hacen reconsiderar la visión hacia la Educación Media Superior, en virtud de los cambios económicos, culturales y

personales que acontecen. Se vive la posmodernidad, época de cambios cualitativos con respecto a las relaciones sociales y políticas, al trabajo y la formación del estudiante.

El alumno de hoy en día además de competencias laborales, requiere aprendizajes que le permitan desarrollar una vida personal y social satisfactoria, en un mundo fuertemente orientado al consumo de bienes y servicios y con escasa formación de actitudes y valores. Desde esta perspectiva, en el proceso de calidad de los sistemas educativos, las políticas y propuestas educativas adquieren un mayor peso ya que promueven una formación más integral. Se hace imprescindible la búsqueda de un sistema de calidad, en donde el trabajo académico y administrativo, se oriente hacia la satisfacción de las necesidades, expectativas y demandas de: alumnos, padres de familia, ex alumnos y sociedad en general.

De acuerdo a la Ley General de Educación, la educación media superior comprende el nivel de bachillerato, los demás niveles equivalentes a éste, así como la educación profesional que no requiere bachillerato o sus equivalentes. Es posterior a la secundaria y responde a la necesidad de apoyar el proceso de formación integral del educando.

Actualmente, la educación media superior (EMS), en el país está compuesta por una serie de subsistemas que operan de manera independiente, sin correspondencia a un panorama general articulado y sin que exista suficiente comunicación entre ellos. La competitividad de México depende en buena medida del adecuado desarrollo de este nivel educativo. La cobertura y la calidad en la EMS constituyen un supuesto fundamental para que el país pueda dar respuesta a los desafíos que presenta la economía globalizada en un marco de equidad.

El bachillerato propicia la adquisición de conocimientos, métodos y lenguajes necesarios para cursar estudios superiores; y en el caso de la modalidad bivalente,

además se prepara al alumno para el desempeño de alguna actividad productiva, es decir son aquellos bachilleratos que incluyen en su currícula, asignaturas que preparan al alumno a incursionar en el ámbito laboral si es que decidieran no continuar sus estudios, dicha modalidad aplica en el COBAQ: La educación profesional técnica, que prosigue la formación del estudiante y lo capacita para el ejercicio de alguna actividad productiva (Sánchez, 1998).

Los jóvenes que cursan la Educación Media Superior, tienen una edad entre quince y dieciocho años y reciben el servicio educativo en instituciones o planteles federales, estatales, autónomos o particulares. En lo que concierne a los planes de estudio, la mayoría abarca tres años y el resto dos y cuatro. Las asignaturas se imparten durante ciclos de seis meses y solo en algunos casos en periodos anuales.

En el nivel medio superior, existe además de los programas regulares la modalidad semiescolarizada, principalmente en el área tecnológica y la abierta de tipo propedéutico. En lo que se refiere a la modalidad abierta, en los últimos años ha aumentado el número de usuarios, puesto que ya no es una opción exclusiva de educación para adultos, como se le concibió en sus inicios de operación, sino una verdadera alternativa frente a la educación escolarizada. Sin embargo la actual organización del servicio de educación abierta es inadecuada para soportar el crecimiento esperado en los próximos años. En la EMS en México, existen considerables rezagos en cobertura a pesar de los esfuerzos que se han realizado, lo cual incide de manera negativa en la equidad que debe promover el sistema educativo, existen además importantes obstáculos para garantizar la calidad de la educación que se imparte en este nivel. (Hernández,2009).

Para el ciclo escolar (2008-2009), se crea un Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), en un marco de diversidad, con una visión, que tenga presente las dimensiones individual, social y económica con una mayor valoración de este nivel educativo. En una Reforma Integral de la Educación Media Superior en México, que reconozca la importancia del papel que desempeñen en el país los jóvenes que obtengan el título de bachiller.

La Reforma integral del Bachillerato proyecta especial interés en los factores determinantes para la calidad de la EMS; la enseñanza, las instalaciones y el equipamiento con que se cuenta, ya que es imprescindible que todas las escuelas alcancen por lo menos un estándar mínimo de calidad en estos rubros, es un paso importante para que puedan desarrollarse vínculos más sólidos entre todas ellas.

En el tema del profesorado, se reclama que los nuevos maestros cumplan con el perfil requerido, implementando esquemas de actualización para aquellos que ya se encuentra ubicados, y se establezcan mecanismos que motiven a formar parte de la planta docente de las escuelas. Esto es de gran importancia dado que el perfil de los maestros de EMS no puede ser igual al de los de educación básica o superior. Se trata de un nivel educativo distinto, con características particulares que deben atenderse, como las relacionadas con las necesidades de los adolescentes y con el hecho de que egresan en edad de ejercer sus derechos y obligaciones como ciudadanos. De lo contrario, la planta docente puede continuar siendo insuficiente en sus alcances, sin que se garantice la realización de los objetivos propios de la EMS. Estas consideraciones y otras que influyen en la calidad de la oferta, tales como la orientación vocacional, las tutorías y la evaluación de los aprendizajes, implican una serie de estándares compartidos en todos

los subsistemas y modalidades de EMS en el país, los cuales se definen y expresan con claridad en la reforma integral del bachillerato.

Se instauran mecanismos de gestión de la reforma, necesarios para fortalecer el desempeño académico de los alumnos y para mejorar la calidad de las instituciones, de manera que se alcancen ciertos estándares mínimos y se sigan procesos compartidos. Estos mecanismos consideran la importancia de la formación docente, los mecanismos de apoyo a los estudiantes, la evaluación integral, entre otros aspectos que no pueden perderse de vista en el proceso de construcción del Sistema Nacional de Bachillerato.

Procesos de calidad en EMS

Una preocupación permanente de todos los que intervienen en el proceso educativo o se enfrentan a sus resultados son precisamente los procesos de calidad de la educación en el bachillerato. La calidad de este servicio es producto de un conjunto de factores que concurren en diversos momentos y circunstancias. Cuando se ha avanzado en ella, aparecen nuevas expectativas más difíciles de alcanzar. Por eso la calidad educativa en el bachillerato es una búsqueda continua del mejoramiento, que requiere de un esfuerzo constante de evaluación, actualización e innovación. (Hernández, 2009)

La instrumentación del proceso de calidad deseable para el bachillerato, debe centrar sus fundamentos y objetivos de acuerdo con los principios en los que se basa la calidad total. Con enfoque en el alumno y padre de familia vistos como beneficiarios del quehacer educativo, para satisfacer las necesidades que plantean y esforzarse en desbordar sus expectativas. Un liderazgo de unidad con propósito y ambiente interno que involucre totalmente al personal en el logro de los objetivos del sistema nacional del bachillerato.

Servicio: enfoque de calidad en EMS

El enfoque de sistemas, para la gestión de la calidad en EMS, conduce a identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, que contribuye a la eficacia y eficiencia de la institución, y en esta medida se posiciona como un centro con calidad educativa. La calidad sigue siendo la propuesta capaz de plantear soluciones integrales a problemas añejos y aparentemente irresolubles. La fórmula más simple tal vez sea la calidad a partir de un modelo de evaluación, actualización e innovación. lo propio de calidad total, de una comunicación de doble vía que recupera la calidad humana y de la aplicación del sentido común para mejorar la calidad de vida, de todos los beneficiarios de la institución educativa, alumnos, padres de familia, docentes, directivos, administrativos y personal de servicios.

Con la calidad es posible identificar los problemas, plantearlos, superarlos, replantear nuevos obstáculos, detectar errores, eliminarlos, volver a planear y así sucesivamente. La espiral siempre se mueve hacia arriba.

El enfoque de la calidad de la educación media superior, es generar servicios educativos de acuerdo con los requisitos de los educandos y las necesidades de la sociedad. Practicar el control de calidad en educación significa desarrollar, planear, impartir, evaluar y mantener una calidad de la educación para que ésta sea la más útil y satisfactoria para el alumno. El control estadístico de la calidad, tuvo gran auge hace tres décadas y sigue privilegiándose en áreas como la reingeniería de procesos, por lo que es importante considerar, que bastan unas pocas herramientas básicas para llevar a cabo un control cuantitativo. Éste complementado con la apreciación cualitativa, puede ser vital en el servicio que prestan las instituciones para el desarrollo de los alumnos de EMS.

Para solucionar los problemas estructurales del sistema de bachillerato en el país y atender los retos de demanda, calidad, equidad y pertinencia del nivel educativo es necesario discutir la propuesta de la reforma integral de educación media superior, que contempla la integración de un sistema nacional de bachillerato a través de la definición de un perfil del egresado, organizado con base en competencias genéricas, disciplinares y profesionales, que conforman un marco curricular común. No efectuar únicamente la revisión al currículo, sino de todos los procesos de la educación en bachillerato, incluida la formación de los maestros y la evaluación a sus principales elementos. Unificación en la diversidad y complejidad de programas que existen hasta hoy, en el nivel medio superior, la creación de un certificado único de bachillerato en el país. Visualizar una política integral que tome en cuenta a cada uno de los actores, para que el bachillerato juegue un papel importante como eslabón entre la enseñanza básica y la superior, y el estudiante adquiera los conocimientos con los que debe contar para enfrentar a la sociedad. (Hernández, 2009).

El servicio como enfoque de la calidad educativa, significa estar atentos a los problemas de la demanda específica de la escuela en la que se trabaja, ello significa; primero conocer y comprender las exigencias y necesidades y segundo, establecer con los beneficiarios inmediatos un diálogo fecundo y permanente que haga a éstos a la vez, más exigentes y más corresponsables de la búsqueda de la calidad (Schmelkes, 1996). Un servicio de calidad en los aprendizajes de la EMS, precisan ser significativos para los estudiantes, ya que cuando los jóvenes reconocen en su vida cotidiana y en sus aspiraciones, las ventajas de lo que aprenden en la escuela, redoblan el esfuerzo y consolidan los conocimientos y las habilidades adquiridas.

Es complejo identificar de forma determinante, el tipo de servicio educativo que debe prestar una institución de bachillerato, ya que a lo largo de la historia se les han pedido diferentes cosas, que varían por las condiciones de la época y algunas resultan alejadas de su labor específica. (Schmelkes,1992), plantea ejemplos de aportes significativos en torno a objetivos que son propios del servicio que presta la escuela, tan solo al alumnado.

- Crear identidad nacional.
- Mejorar el bienestar de la población y la calidad de vida.
- Propiciar la movilidad social.
- Mejorar las oportunidades de empleo de los egresados.
- Aumentar los niveles de ingreso de quienes pasan por sus aulas.
- Formar ciudadanos democráticos.
- Extender la cultura universal.
- Formar a los alumnos en los valores propios de un miembro activo y comprometido con la sociedad en la que vive.
- Formar personas críticas y creativas.
- Formar seres humanos capaces de enfrentar y resolver problemas.
- Formar personas aptas para seguir estudiando.

Las circunstancias sociopolíticas y culturales que van transformando la vida de un país obligan a tomar decisiones que den coherencia a las exigencias planteadas en ella. Las diferentes culturas, ideologías, etnias, religiones, etc., que conviven actualmente en la sociedad de un mismo país, ciudad o pueblo, llevan a que, en cada institución educativa de bachillerato se refleje esta variedad y sea necesario atender a cada alumno o

alumna en función de sus características personales y sociales. Los planteamientos anteriores conducen inevitablemente, a que los centros educativos del nivel medio superior sean evaluados sistemáticamente, tanto por la misma comunidad que los gobierna (para que las medidas que tome sean fundamentadas y eficaces), como por las administraciones correspondientes, para garantizar la igualdad de oportunidades de los ciudadanos y que la calidad educativa recibida sea la prevista legalmente (Casanova, 1998).

Igualmente como se amplían y modifican las aplicaciones de la evaluación en el campo educativo, va evolucionando el concepto de la misma, pues los especialistas en su estudio profundizan y matizan sus posibilidades de utilización y la obtención de las mayores virtualidades mediante su uso adecuado. Los resultados de la evaluación, presentan las recomendaciones en torno a las posibles mejoras a desarrollar dentro de la institución de educación media superior, siempre y cuando éstas sean orientadoras de un plan de mejora continua.

3.2.3. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuando éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.

Por tanto, lograr la plena satisfacción del cliente, brindándole un producto o servicio que cumpla con sus expectativas (o mejor aún que las sobrepase) es una de las claves del éxito de toda empresa.

Percepción y expectativas

Algo a tomar en cuenta con respecto a la satisfacción del cliente es que ésta no depende exclusivamente del producto o servicio brindado, sino que también depende de dos

factores: la percepción del valor o desempeño del producto que el cliente tenga, y sus expectativas.

Un producto podría no ser realmente de buena calidad, pero si la percepción del valor o del desempeño que un cliente tiene del producto es de las mejores, entonces para dicho cliente sí será un producto de buena calidad.

Lo mismo en el caso de las expectativas, si las expectativas de un cliente no son muy altas, entonces un producto de una calidad regular, podría ser suficiente para lograr su plena satisfacción.

En el caso de la percepción del valor o desempeño que un cliente podría tener de un producto, ésta podría estar basada en sus necesidades, sus preferencias, sus gustos, su estado de ánimo, las opiniones que reciba de otras personas, etc.

Mientras que en el caso de las expectativas, éstas podrían estar basadas en lo ofrecido o prometido por la empresa, sus experiencias con compras similares, los productos o servicios de la competencia, las opiniones de otras personas, entre otras.

3.2.4. Evaluación de las Instituciones Educativas

Abordar la evaluación en el presente trabajo, obedece a la importancia que tiene sobre el desempeño de la calidad en la EMS, ya que se ha convertido en una actividad de apreciación de la calidad de los sistemas educativos, no sólo para llegar a consensos sobre las características y propiedades de los indicadores y su ponderación, sino también sobre las metas específicas y requerimientos del contexto en un tiempo establecido para cada institución.

Para seguir en el camino de la calidad educativa, se necesita profundizar en la evaluación de los diferentes aspectos del proceso educativo, como son: ingreso, seguimiento horizontal y vertical del aprovechamiento escolar, deserción, seguimiento

de egresados, evaluación del proceso de formación y actualización docente, entre otras; demandando un cuidadoso análisis a cada tipo de trabajo que desarrolle todo elemento de la institución, congruente con su responsabilidad corporativa, y la diversidad de alumnos que asisten a las instituciones del bachillerato.

La evaluación de las instituciones educativas, es preocupante y polémica en todo el ámbito educativo, por sus criterios, procedimientos, instrumentos y fines que articulan proyectos y prácticas educativas; está sujeta a normas, regulaciones y exigencias administrativas para su aplicación, que cubren expectativas de autoridades, maestros, alumnos y padres en cuanto al valor del trabajo educativo en el que están involucrados.

La evaluación se obliga a producir indicadores para fortalecer las acciones de apoyo que realicen las instituciones del nivel medio superior, buscando que éstas tengan un impacto positivo no solo en el desempeño académico de los estudiantes sino en su formación integral. Para la evaluación institucional se recomienda el cuadro de mando integral (CMI), como modelo para evaluar el desempeño cotidiano de la institución educativa desde cuatro perspectivas: financiera, de la calidad en el servicio, de los procesos internos y del desarrollo del personal de la institución.

El CMI, proporciona a los administradores educativos, un amplio marco que traduce la visión, la misión y estrategia de una institución, en un conjunto coherente de indicadores de actuación, además proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica. Facilita la evaluación del proceso, en los aspectos claves de la institución educativa para la toma de decisiones oportunas, en pos de corregir los desvíos que impidan el cumplimiento de las metas y objetivos previstos (Valenzuela, 2004).

3.2.5. Mercadotecnia y clientes.

Al objeto de poder determinar las posibilidades y grado de satisfacción de las necesidades de los clientes, es preciso establecer algún sistema de intercomunicación de los mismos con la organización, de este modo pueden detectarse las necesidades que requieren atención (teniendo en cuenta sus intereses más acusados), el nivel de satisfacción que de hecho se consigue de las mismas, y las expectativas sobre posibles futuras necesidades de tales clientes (en este caso los padres de familia).

La gestión de la calidad pretende satisfacer y superar las expectativas de las personas a los que van dirigidos. Todas las decisiones que se tomen deben estar orientadas a lograr este objetivo, empezando por detectar cuáles son dichas necesidades y deseos en los clientes, mediante datos que son obtenidos en contacto directo con ellos, mediante acciones como encuestas, reuniones, recepción de sugerencias.

Es fundamental basarse en datos para mejorar los procesos, analizar tendencias y planificar el futuro, como complemento a la experiencia o tradición acumulada en los mismos

La mercadotecnia hace investigación que permite un acercamiento directo hacia los clientes, para satisfacer sus expectativas, ya que consideramos que se considera que es al cliente al que se le debe escuchar para detectar áreas de oportunidad del sistema.

Hasta hace un par de lustros, la mercadotecnia observaba cuatro pilares fundamentales para su desarrollo: precio, plaza, producto y promoción. En los más recientes años, uno más se ha alzado al centro para provocar un cambio de rumbo en esta disciplina en el mundo: el consumidor, esta es una de las ideas que maneja Schultz D. (1993).

Desde un punto de vista de la mercadotecnia, la atención del prestador de servicios,

en este caso el Colegio de Bachilleres, como institución de educación media superior, debe centrarse en el usuario directo (alumno), y en el usuario indirecto (padre de familia), conocer a fondo sus necesidades y expectativas para satisfacerlas de la mejor manera posible.

Aunque no es el caso de este estudio, debe considerarse que el componente de satisfacción ha de extenderse, también, no sólo a los usuarios que reciben el servicio, sino también a quienes trabajan en las propias organizaciones: a estos precisamente, suele llamarse clientes internos. En el ámbito educativo el término cliente interno puede aplicarse fundamentalmente a los docentes y al personal administrativo no docente.

Finalmente, la satisfacción ha de abarcar también, a quienes indirectamente reciben el efecto o impacto del servicio, como son las organizaciones que emplean personal quienes indirectamente reciben el impacto de la formación inicial que han tenido los ex alumnos. Esta satisfacción de este ámbito de impacto indirecto debe contemplar el propio contexto o entorno en que se ubica la empresa o institución tal como la satisfacción del barrio, pueblo o ciudad en que funciona la institución, así como las empresas que contratan a los egresados que deciden no continuar con sus estudios y las escuelas de educación superior.

En la elaboración de los programas operativos de la Institución deben considerar las expectativas del cliente, mediante esta acción, la Institución está orientada al cliente.

La orientación al Cliente es un sistema de dirección y de gestión que permite:

1. Acercar las diferentes áreas de la Institución a la realidad del cliente
2. Identificar y clasificar las expectativas del cliente
3. Elaborar planes de Progreso orientados por el cliente
4. Conocer las tendencias de cambio de futuro de sus necesidades actuales

5. Conocer el orden de prioridad otorgado por el cliente a sus necesidades
6. Obtener una comparación de servicio con Instituciones similares
7. Medir las diferentes posibles reacciones del cliente ante la satisfacción/insatisfacción de cada una de sus necesidades
8. Identificar las mayores insatisfacciones, poner en marcha planes de mejora que dando más satisfacción al cliente, mejoren otros resultados
9. Medir de forma exacta y periódica el nivel de satisfacción de nuestros clientes
10. Convertir el proceso de Escuchar a los clientes en un proceso transversal a toda la empresa.

En el encuentro de las expectativas del cliente con el servicio que oferta la institución se decide el juego de la calidad. En tal sentido:

- Servicio < Expectativas: **CLIENTE INSATISFECHO**
- Servicio = Expectativas : **CLIENTE SATISFECHO**
- Servicio > Expectativas: **CLIENTE GRATAMENTE SORPRENDIDO**

De las tres opciones, es en la tercera donde se centran las mayores posibilidades para lograr el objetivo, de lo que se traduce que si el cliente se encuentra satisfecho al respecto del servicio proporcionado entonces sus expectativas fueron cubiertas o incluso superadas lo que conlleva a conocer la calidad del servicio proporcionado.

4. METODOLOGÍA

4.1. Población

Esta información se obtiene de los padres de familia de alumnos de 5° semestre, por considerarse que en esta etapa pueden proporcionar información más confiable, dados sus mejores y mayores conocimientos sobre la institución.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se implementó para esta investigación es de carácter cuantitativo con enfoque descriptivo y transversal.

La metodología cuantitativa permite examinar los datos en forma numérica y la investigación descriptiva según Danhke (1989), describe el grado de satisfacción de los padres de familia, sobre el servicio proporcionado a su(s) hijo(s).

En la literatura de la investigación se encuentran diferentes clasificaciones de los diseños de investigación, Hernández, Fernández y Baptista (2003) consideran las siguientes clasificaciones: Investigación experimental e investigación no experimental. Los autores subdividen este tipo de investigación en diseños transversales y diseños longitudinales. El diseño de esta investigación es de tipo no experimental, ya que se observaron situaciones ya existentes dentro de las áreas de satisfacción de padres de familia y es transversal, ya que la recolección de la información se hizo en un solo momento y en un tiempo único, además de que en este tipo de diseño no experimental, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.3. Instrumento

El diseño del instrumento se lleva a cabo de la siguiente manera:

- a) Investigación acerca de los datos solicitados al alumno/padre de familia en su

ficha de ingreso y en algunos otros cuestionarios

- b) Selección de una muestra representativa de la población total.
- c) Concentrado de datos y análisis estadístico de los resultados obtenidos
- d) Definición de indicadores.
- e) Elaboración de un reporte diagnóstico de la investigación
- f) Propuestas y conclusiones a partir de los resultados obtenidos
- g) Dar a conocer los resultados de la investigación a las autoridades competentes

para su conocimiento y atención

Con base en las variables identificadas en el apartado anterior se diseñó el instrumento (encuesta de satisfacción) para generar la información requerida para medir la satisfacción del grupo de interés a quienes va dirigido. Estas encuestas de satisfacción constituyen una herramienta orientada a garantizar la calidad en el servicio.

El instrumento contempla de 4 a 8 atributos para cada variable identificada.

Se conforma un comité de validación del instrumento, en cuanto a los ítems propuestos, comité integrado por personal del plantel con las competencias y formación disciplinar requerida.

El comité se integra por:

- Director del plantel, con el grado de maestría en administración con especialidad en mercadotecnia.
- Subdirectora del turno matutino, con el grado de maestría en ciencias de la educación.
- Subdirectora del turno vespertino, con la licenciatura en educación, especializada en educación media superior.

- Docente, representante ISO del plantel.
- Autora del presente trabajo, aspirante a obtener el grado de Maestría en Administración con especialidad en mercadotecnia.

4.4 Variables

Para la medición de satisfacción de expectativas se identificaron las siguientes variables:

- Instalaciones y seguridad de las mismas: Áreas comunes, Salones de clase, Salones de actividades complementarias, baños, cafetería. Se eliminan los laboratorios de informática y multidisciplinarios por no ser áreas visitadas por los padres de familia.

- Clima escolar
- Interacción: Entre escuela y padres de familia, entre alumno y maestro
- Nivel académico
- Actividades extracurriculares
- Seguridad
- Atención y servicio del personal administrativo
- Liderazgo y toma de decisiones: Disciplina escolar, violencia en la escuela

Se sabe que no se encuentran presentes todos los indicadores que se deben, ni la profundidad es la debida, sin embargo, a partir de lo presentado, se cuenta con variables que si bien no se pueden manipular en beneficio del logro de los objetivos institucionales, si se pueden y deben tomar en cuenta con el fin de brindar un mejor servicio a los diferentes grupos de interés, para este caso particular, nos referimos al padre de familia.

4.5. Diseño del instrumento de medición.

El conocer los atributos o variables que afectan e interfieren en la evaluación del

servicio por parte del cliente, usuario del servicio resulta ser un punto de partida indispensable, ya que la mayoría de las veces, el prestador del servicio, no obstante su vasta experiencia en el negocio que maneja, piensa que sabe lo que el cliente valora y aprecia. Para hacer frente a este punto, se sugiere realizar un esfuerzo de investigación a través de estudios de mercado especialmente diseñados para cada servicio y segmento a evaluar, considerando las características para cada caso en particular.

Diseño de un instrumento de medición de la calidad del servicio. Una vez conocidos los atributos que intervienen en la evaluación del servicio por parte del cliente, se procede a realizar una investigación cuantitativa a través de cuestionarios especialmente diseñados para tal efecto, considerando los servicios a evaluar, los segmentos a considerar y las características particulares.

Dentro de la fase cuantitativa de investigación, se sugiere emplear el siguiente método y técnicas estadísticas que permitan el diseño y refinamiento del instrumento de medición de calidad del servicio:

- a) Un diseño de cuestionario con atributos valorados por los clientes y que afectan en la evaluación de la calidad del servicio, y escalas que evalúen el grado de satisfacción y la detección de problemáticas que se presenten, y cuidar aspectos relacionados con el levantamiento de la información, como un requisito indispensable que le de confiabilidad y validez a la información obtenida.
- b) Utilizar técnicas estadísticas tales como el método de discriminación de atributos de Likert y el análisis discriminante para obtener aquellos atributos que mayormente afectan o diferencian.
- c) Realizar un análisis una vez eliminados aquellos atributos que no diferencian en la evaluación en la calidad en el servicio, a fin de comprobar la validez y

confiabilidad del instrumento diseñado

- d) Una vez comprobada la validez y confiabilidad del instrumento diseñado es necesario elaborar un método que permita generar un índice de satisfacción, para lo cual es necesario se establezcan indicadores de medición.
- e) La encuesta se basa en los criterios de importancia y satisfacción valorados de 1 (poco importante) (totalmente insatisfecho) a 5 (muy importante) (totalmente satisfecho).

4.6. Procedimiento

Se lleva a cabo en varias etapas: conformación del comité, adecuación del instrumento, prueba piloto y aplicación de cuestionarios.

5. RESULTADOS.

Los resultados se dividen en dos apartados: El primero se conforma con la explicación de las etapas en las que se dividió el proyecto y la segunda con el análisis de los resultados.

5.1. Del procedimiento.

a) Primera reunión del comité (8 de septiembre del 2011): Se da a conocer el proyecto y objetivo que se persigue. Apéndice A3.

Se da a conocer la propuesta del instrumento de aplicación (encuesta) y se solicita realizar una revisión para hacer las propuestas de modificación pertinentes en la siguiente reunión.

Se determina la logística de la aplicación

En cuanto al instrumento, se determina:

Valor asignado a cada escala.

Indicadores de medición.

Frecuencia de aplicación del instrumento.

Padres de familia a quienes va dirigido de acuerdo al semestre cursado por su hijo.

Tamaño de la muestra.

Se determinó la fecha de aplicación del instrumento de medición (encuesta) el martes 4 de octubre, durante la entrega de calificaciones a los padres de familia.

Se calendarizó un reunión con los maestros asesores de los grupos y que son los encargados de aplicar la encuesta.

b) 2º reunión del comité (29 de septiembre):

Adecuación del instrumento (si aplica) conforme a las observaciones de los integrantes del comité. Apéndice A4.

En la segunda reunión se realizan las adecuaciones conforme a las propuestas de los revisores. Se realizan modificaciones de términos por considerarse que representen dificultad en cuanto a comprensión.

c) Se realiza una prueba piloto con 5 padres de familia del grupo 1.7 para determinar el tiempo que lleva contestar la encuesta así como si existe algún término que no sea comprensible. Se hacen los ajustes pertinentes.

De la prueba piloto se concluye que el tiempo de respuesta es de 27-45 minutos.

d) 3° reunión del comité (lunes 3 de octubre): Se cita a los maestros asesores de los grupos a los que se aplicará el instrumento, para explicarles el proyecto y solicitarles su apoyo para explicar y sensibilizar a los padres de familia sobre la importancia de responder el cuestionario. Apéndice A5.

e) Aplicación del instrumento. El 4 de octubre se aplican las encuestas en los grupos de 5° semestre. Instrumento en apéndice A6 y fotografías de aplicación del instrumento en apéndice A7.

Las dificultades que se presentaron: carencia de lápiz o bolígrafo, dificultades par leer el instrumento (porque no traían sus lentes). Dichas dificultades se resolvieron.

El total de alumnos es de 238, la asistencia de padres resultó conforme a lo esperado: 117 padres que conforman aproximadamente el 50%.

Grupo	Total de encuestas contestadas
5.1	18
5.2	24
5.3	18
5.4	24
5.5	14

5.6	19
TOTAL	117

5.2 De las figuras y tablas.

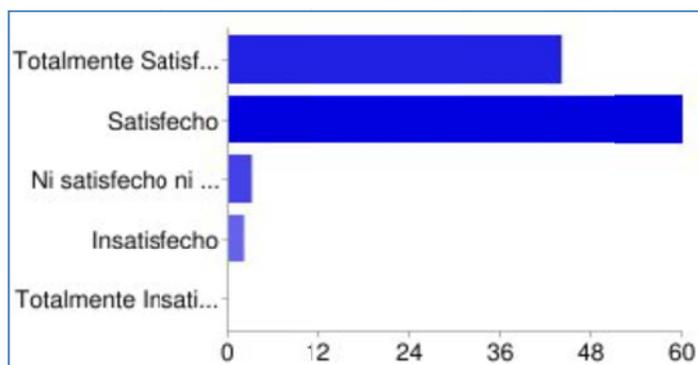
En los resultados se muestra el porcentajes de satisfacción encontrados en cada rubro, cabe aclarar que las preguntas abiertas se muestran en el apéndice A8.

a) Grado de Satisfacción con relación a las instalaciones. Las tablas y figuras 5.1 a 5.5 muestran los resultados en cuanto a satisfacción de las instalaciones.

Los resultados en este rubro indican que los padres de familia opinan que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la ubicación de la escuela (89%), resultado que coincide con el motivo principal por el que escogieron esta opción educativa para sus hijos por la cercanía del plantel con su casa.

El 74% de los padres de familia opinan que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la limpieza de las instalaciones y el 10% no opinaron ya que consideraron no tener una respuesta definida. En cuestión de limpieza de los baños el porcentaje de padres de familia que se encuentran satisfechos o muy satisfechos es del 39%. En relación al espacio destinado para dejar y recoger a los estudiantes el 47% opinaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Figura 5.1. Grado de Satisfacción con relación a la ubicación de la escuela.



Fuente: Elaboración propia.

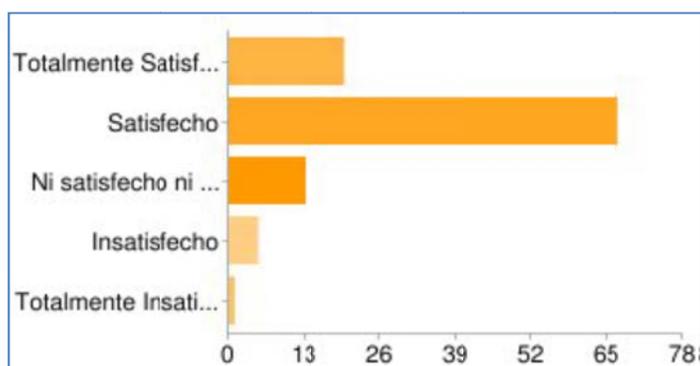
Tabla 5.1

La ubicación de la escuela

Totalmente Satisfecho	44	38%
Satisfecho	60	51%
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	3%
Insatisfecho	2	2%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	8	6%
Totales	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.2. La limpieza de las instalaciones



Fuente: Elaboración propia.

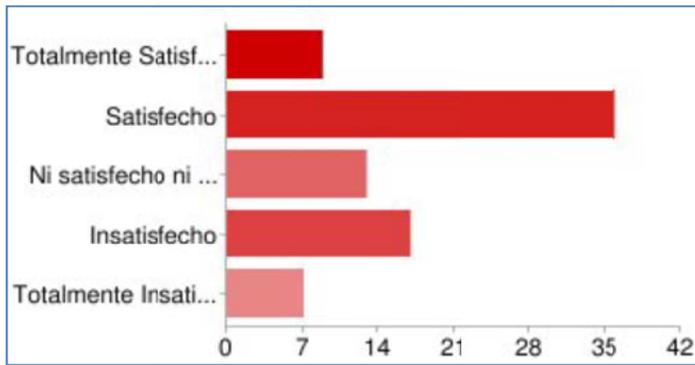
Tabla 5.2

La limpieza de las instalaciones

Totalmente Satisfecho	20	17%
Satisfecho	67	57%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	5	4%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	11	10%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.3. La limpieza de los baños.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.3

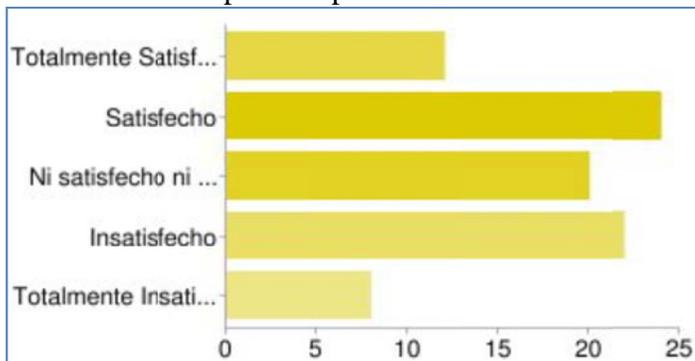
La limpieza de los baños

Totalmente Satisfecho	9	8%
Satisfecho	36	31%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	17	15%
Totalmente Insatisfecho	7	6%
No aplica	35	29%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.4

Estacionamiento para los padres



Fuente: Elaboración propia.

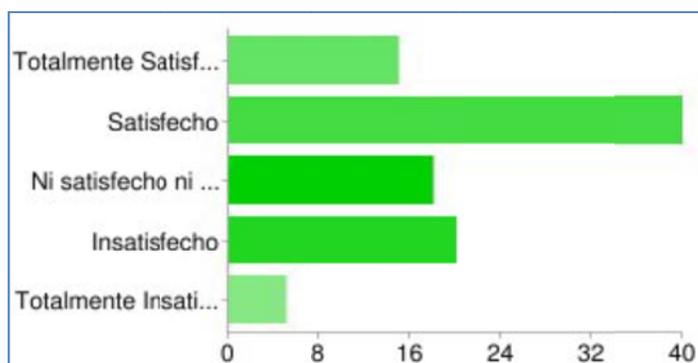
Tabla 5.4

Estacionamiento para los padres

Totalmente Satisfecho	12	10%
Satisfecho	24	21%
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	17%
Insatisfecho	22	19%
Totalmente Insatisfecho	8	7%
No aplica	31	26%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.5 Espacio destinado por la escuela para recoger y dejar a los estudiantes.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.5

Espacio destinado por la escuela para recoger y dejar a los estudiantes

Totalmente Satisfecho	15	13%
Satisfecho	40	34%
Ni satisfecho ni insatisfecho	18	15%
Insatisfecho	20	17%
Totalmente Insatisfecho	5	4%
No aplica	19	17%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

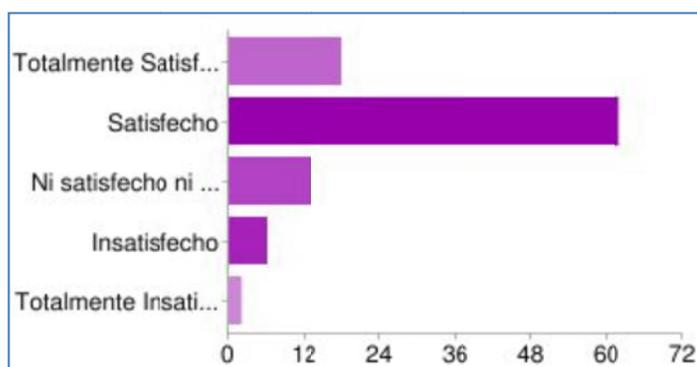
b) Grado de Satisfacción con relación a la seguridad en las instalaciones.

Como se puede constatar en las tablas y figuras 5.6 a 5.10, en relación a la seguridad, el 68% de los padres se muestran satisfechos o muy satisfechos con la seguridad en escaleras y pisos no resbalosos.

El 47% se consideran satisfechos o muy satisfechos con las salidas de emergencia.

El 52% se consideran que en términos generales están satisfechos con la seguridad en la escuela y un 16% se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos en este rubro.

Figura 5.6. La seguridad de las escaleras y pisos no resbalosos



Fuente: Elaboración propia.

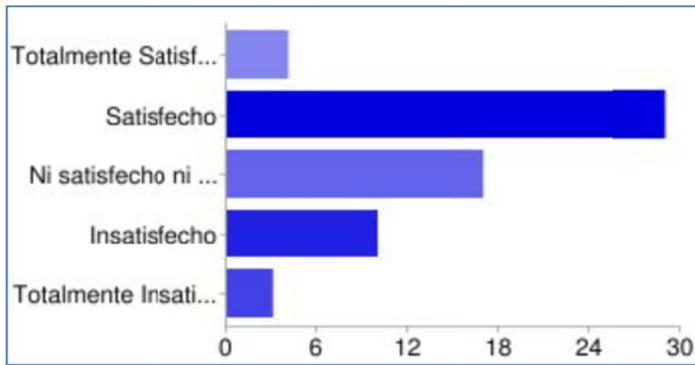
Tabla 5.6

La seguridad de las escaleras y pisos no resbalosos

Totalmente Satisfecho	18	15%
Satisfecho	62	53%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	6	5%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	16	14%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.7. Alarmas contra incendios y temblores



Fuente: Elaboración propia.

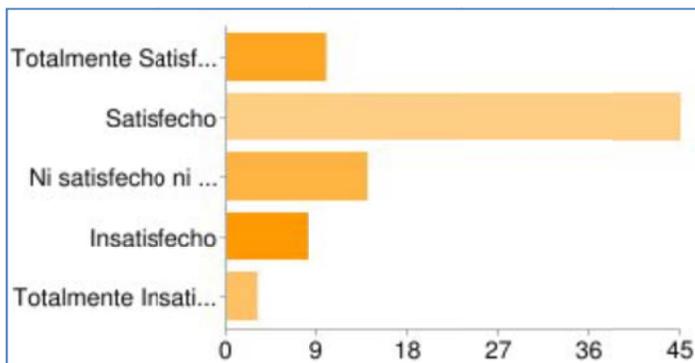
Tabla 5.7

Alarmas contra incendios y temblores

Totalmente Satisfecho	4	3%
Satisfecho	29	25%
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	15%
Insatisfecho	10	9%
Totalmente Insatisfecho	3	3%
No aplica	54	45%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.8. Salidas de emergencia



Fuente: Elaboración propia.

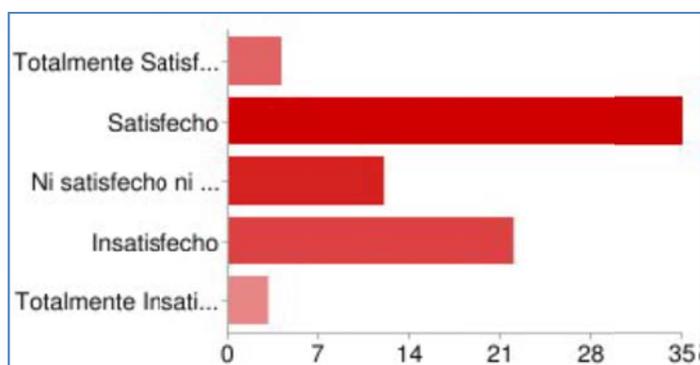
Tabla 5.8

Las salidas de emergencias

Totalmente Satisfecho	10	9%
Satisfecho	45	38%
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	12%
Insatisfecho	8	7%
Totalmente Insatisfecho	3	3%
No aplica	37	31%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.9. Seguridad de los baños



Fuente: Elaboración propia.

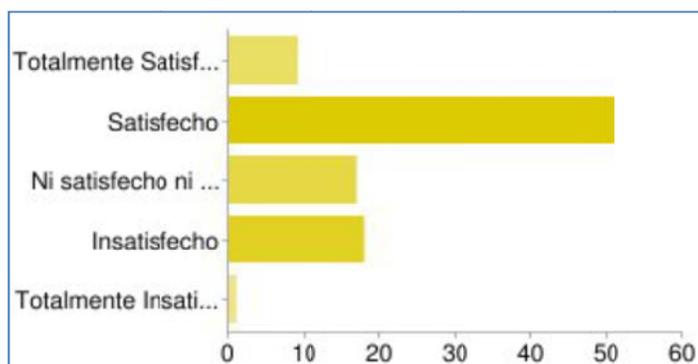
Tabla 5.9

Seguridad de los baños

Totalmente Satisfecho	4	3%
Satisfecho	35	30%
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	10%
Insatisfecho	22	19%
Totalmente Insatisfecho	3	3%
No aplica	41	35%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.10. Seguridad en la escuela.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.10

Calificación general de la seguridad en la escuela

Totalmente Satisfecho	9	8%
Satisfecho	51	44%
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	15%
Insatisfecho	18	15%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	21	17%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

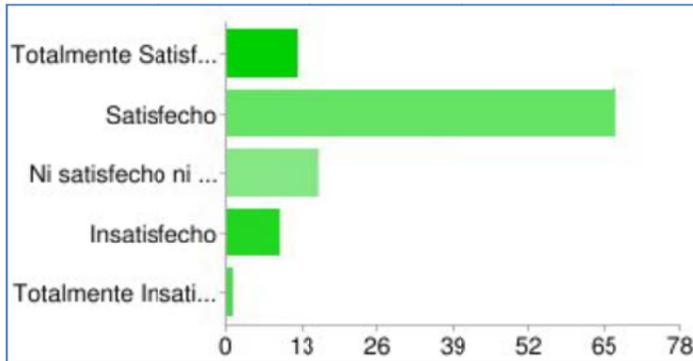
c) Grado de satisfacción con relación a los salones de clase.

Los resultados se muestran en los gráficos 5.11 a 5.13. Con relación al estado de los salones (techos, pisos, paredes) el 67% de los padres consideran estar satisfechos o muy satisfechos.

Con relación al tamaño y comodidad de los mismos un 74% se consideran satisfechos o muy satisfechos.

Con relación al estado de las bancas un 42% se consideran satisfechos o muy satisfechos y un 23% se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos.

Figura 5.11. Estado de los salones (techos, pisos, paredes internas y externas).



Fuente: Elaboración propia.

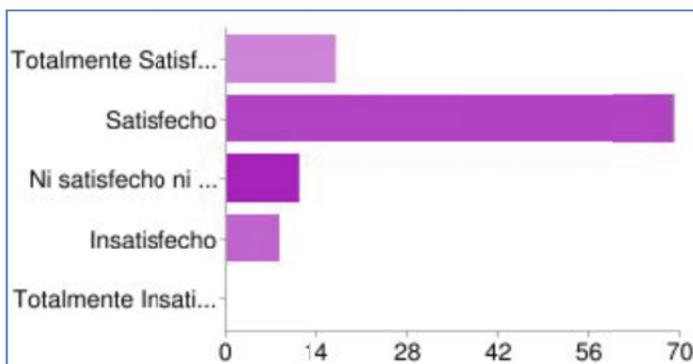
Tabla 5.11

El estado de los salones (techos, pisos, paredes internas y externas)

Totalmente Satisfecho	12	10%
Satisfecho	67	57%
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	14%
Insatisfecho	9	8%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	12	10%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.12 Tamaño y comodidad de los salones



Fuente: Elaboración propia.

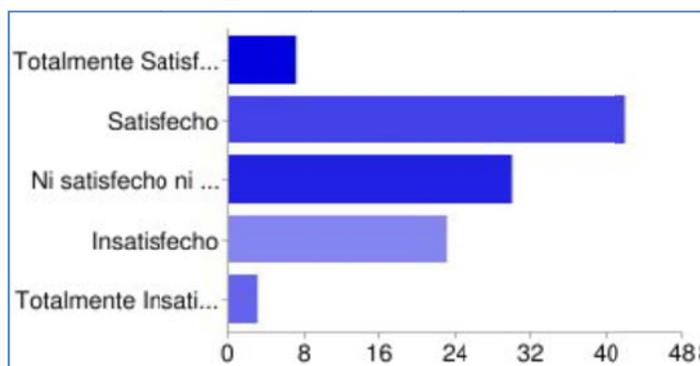
Tabla 5.12

El tamaño y comodidad de los salones

Totalmente Satisfecho	17	15%
Satisfecho	69	59%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	9%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
No aplica	20	17%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.13 Estado de las bancas



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.13

Estado de las bancas

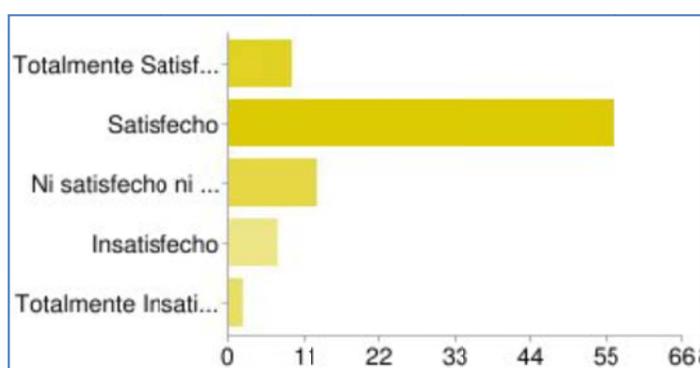
Totalmente Satisfecho	7	6%
Satisfecho	42	36%
Ni satisfecho ni insatisfecho	30	26%
Insatisfecho	23	20%
Totalmente Insatisfecho	3	3%
No aplica	12	9%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

d) Los resultados que se muestran en las tablas y figuras de la 5.14 a la 5.18 muestran que el grado de Satisfacción con respecto a los salones de actividades complementarias y es como sigue:

Porcentaje de padres que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con los espacios de recreación 64%, con el auditorio 60%, con las canchas deportivas 68%, con los salones de cómputo 56% y con la biblioteca 59%.

Figura 5.14 Tamaño y diseño de los salones de cómputo



Fuente: Elaboración propia.

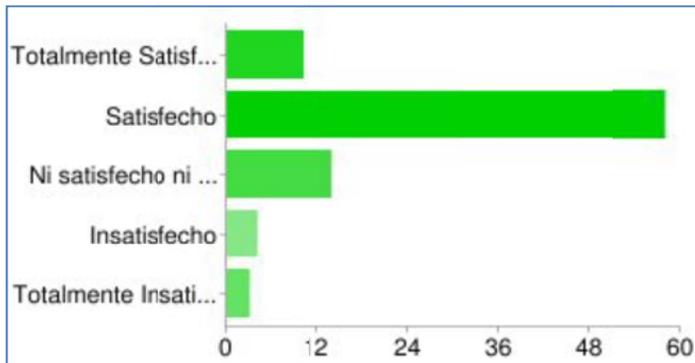
Tabla 5.14

Tamaño y diseño de los salones de cómputo

Totalmente Satisfecho	9	8%
Satisfecho	56	48%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	7	6%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	30	25%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.15 Tamaño y diseño de la biblioteca



Fuente: Elaboración propia.

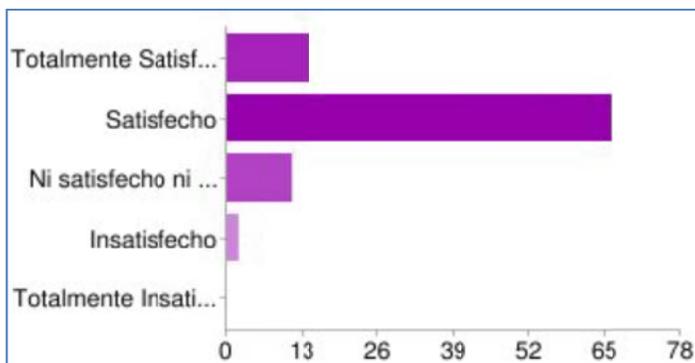
Tabla 5.15

Tamaño y diseño de la biblioteca

Totalmente Satisfecho	10	9%
Satisfecho	58	50%
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	12%
Insatisfecho	4	3%
Totalmente Insatisfecho	3	3%
No aplica	28	23%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.16 Tamaño y diseño de las canchas deportivas



Fuente: Elaboración propia.

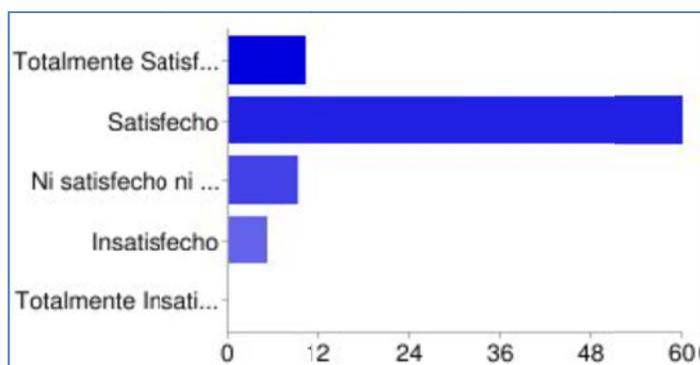
Tabla 5.16

Tamaño y diseño de las canchas deportivas

Totalmente Satisfecho	14	12%
Satisfecho	66	56%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	9%
Insatisfecho	2	2%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	24	21%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.17 Tamaño y diseño del auditorio.



Fuente: Elaboración propia.

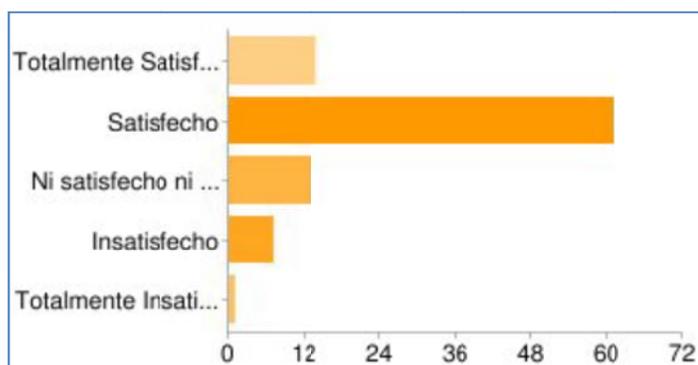
Tabla 5.17

Tamaño y diseño del auditorio

Totalmente Satisfecho	10	9%
Satisfecho	60	51%
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	8%
Insatisfecho	5	4%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	33	28%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.18 Tamaño y diseño de los espacios de recreación



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.18

Tamaño y diseño de los espacios de recreación

Totalmente Satisfecho	14	12%
Satisfecho	61	52%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	7	6%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	21	18%
Total	117	100%

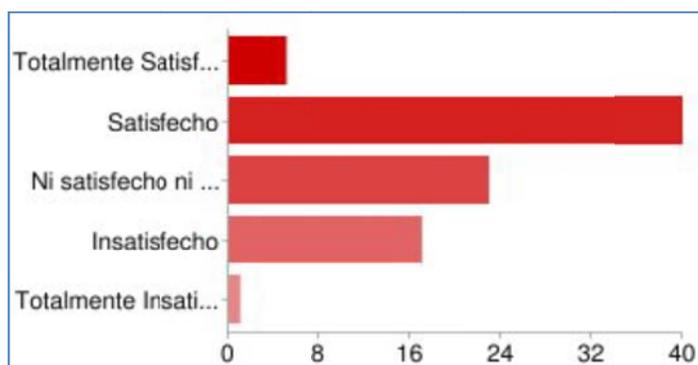
Fuente: Elaboración propia.

e) Grado de satisfacción con relación a los servicios de cafetería

En este rubro (tablas figura 5.19 a 5.22), los resultados para padres satisfechos o muy satisfechos fueron los que siguen:

Tamaño y amplitud 38%, tipo de alimentos 35% y calidad en el servicio 29%.

Figura 5.19 Tamaño y amplitud de la cafetería



Fuente: Elaboración propia.

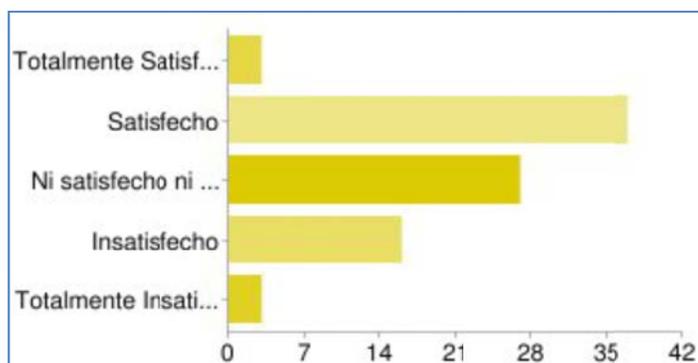
Tabla 5.19

Tamaño y amplitud de la cafetería

Totalmente Satisfecho	5	4%
Satisfecho	40	34%
Ni satisfecho ni insatisfecho	23	20%
Insatisfecho	17	15%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	31	26%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.20 Tipo de alimentación/nutrición de sus hijos



Fuente: Elaboración propia.

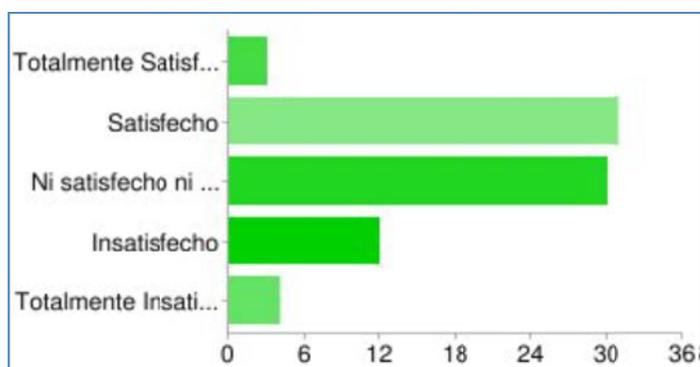
Tabla 5.20

Tipo de alimentación/nutrición de sus hijos

Totalmente Satisfecho	3	3%
Satisfecho	37	32%
Ni satisfecho ni insatisfecho	27	23%
Insatisfecho	16	14%
Totalmente Insatisfecho	3	3%
No aplica	31	25%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.21 La calidad del servicio en la cafetería



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.21

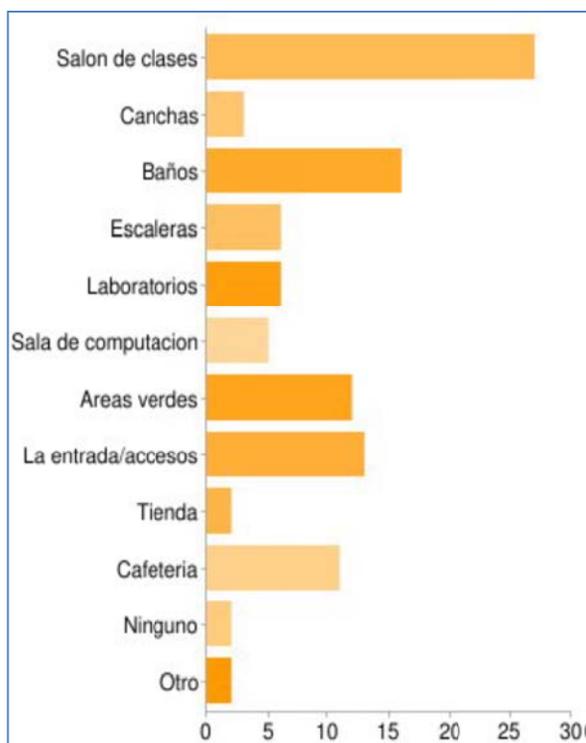
La calidad del servicio en la cafetería

Totalmente Satisfecho	3	3%
Satisfecho	31	26%
Ni satisfecho ni insatisfecho	30	26%
Insatisfecho	12	10%
Totalmente Insatisfecho	4	3%
No aplica	37	32%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.22 Aspectos en los que debe mejorar la escuela

En este rubro los padres de familia opinaron que los principales aspectos en los que debe mejorar la escuela son: Salones de clase 23%, baños 14% y la entrada/acceso 11%.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.22

Aspecto más importante en el que debe mejorar la escuela

Salón de clases	27	23%
Canchas	3	3%
Baños	16	14%
Escaleras	6	5%
Laboratorios	6	5%
Sala de computación	5	4%
Áreas verdes	12	10%
La entrada/accesos	13	11%
Tienda	2	2%
Cafetería	11	9%
Ninguno	2	2%
Otro	2	2%

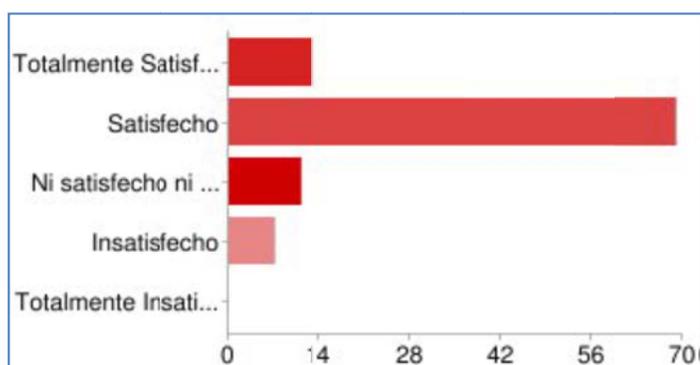
Fuente: Elaboración propia.

f) Grado de satisfacción con relación al ambiente escolar. (tablas y figuras 5.23 a 5.26)

En relación al ambiente escolar el porcentaje de padres que se encuentran satisfechos o muy satisfechos es como sigue:

Trato a los estudiantes 70%, ambiente de cercanía y amistad 74%, sentido de pertenencia 55%, sistema de incentivos y castigos 53%,

Figura 5.23 Trato a los estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

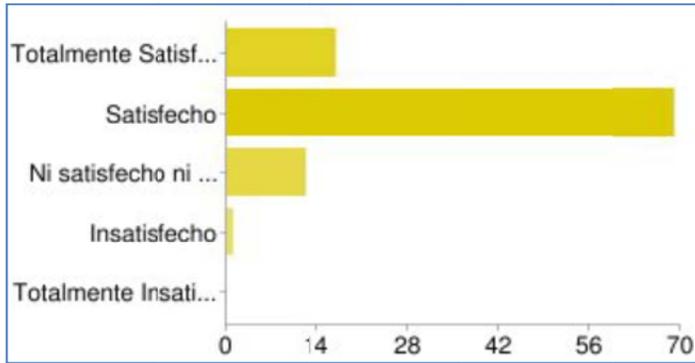
Tabla 5.23

Trato a los estudiantes

Totalmente Satisfecho	13	11%
Satisfecho	69	59%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	9%
Insatisfecho	7	6%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	17	15%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.24 Ambiente de cercanía y amistad entre los alumnos



Fuente: Elaboración propia.

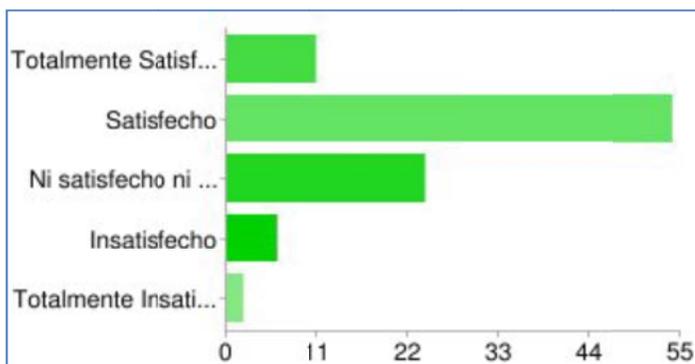
Tabla 5.24

Ambiente de cercanía y amistad entre los alumnos

Totalmente Satisfecho	17	15%
Satisfecho	69	59%
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	10%
Insatisfecho	1	1%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	18	15%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.25 Sentido de pertenencia que se genera entre los alumnos en la escuela



Fuente: Elaboración propia.

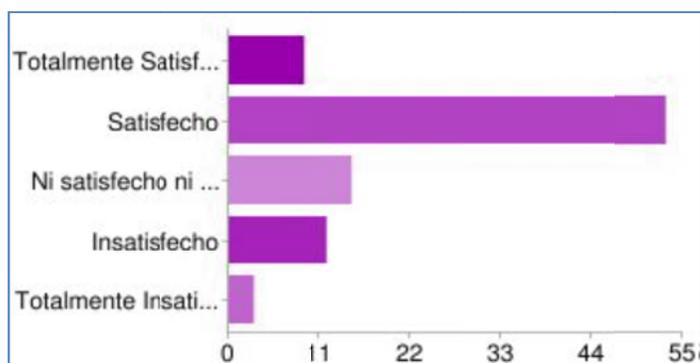
Tabla 5.25

El sentido de pertenencia que se genera entre los alumnos en la escuela

Totalmente Satisfecho	11	9%
Satisfecho	54	46%
Ni satisfecho ni insatisfecho	24	21%
Insatisfecho	6	5%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	20	17%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.26 El sistema de incentivos y castigos que la escuela utiliza



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.26

El sistema de incentivos y castigos que la escuela utiliza

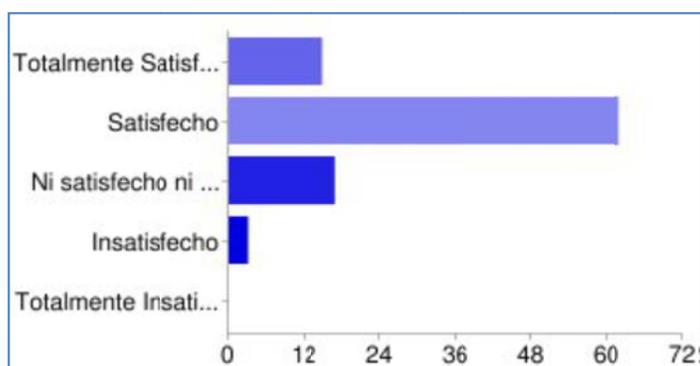
Totalmente Satisfecho	9	8%
Satisfecho	53	45%
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	13%
Insatisfecho	12	10%
Totalmente Insatisfecho	3	3%
No aplica	25	21%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

g) Nivel de satisfacción con la forma como se maneja la relación entre la escuela y los padres de los alumnos. (Tablas y figuras 5.27 a 5.30)

El 66% de los padres opinan encontrarse satisfechos o muy satisfechos en cuanto al apoyo que reciben en tareas y trabajos especiales. El 63% en la comunicación que promueve la escuela hacia los padres, el 68% en cuanto al interés de la dirección para establecer reuniones de monitoreo de avance de los alumnos y el 69% con respecto a la amabilidad con la que el personal directivo se dirige a los padres y familiares del alumno.

Figura 5. 27 Apoyo que reciben los padres con la dinámica de la educación de sus hijos (apoyo en tareas y trabajos especiales).



Fuente: Elaboración propia.

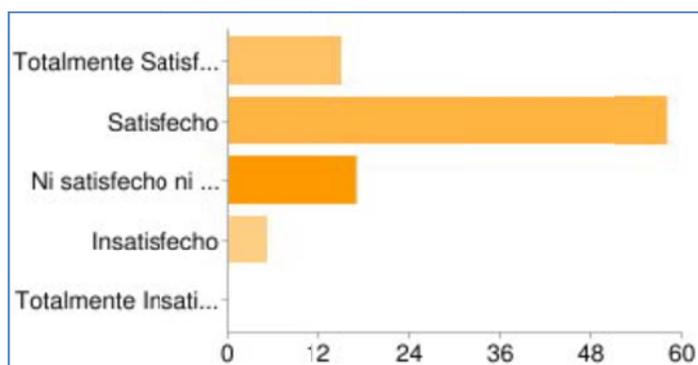
Tabla 5.27

El apoyo que reciben los padres con la dinámica de la educación de sus hijos

Totalmente Satisfecho	15	13%
Satisfecho	62	53%
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	15%
Insatisfecho	3	3%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	20	16%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.28. Comunicación que promueve la escuela hacia los padres



Fuente: Elaboración propia.

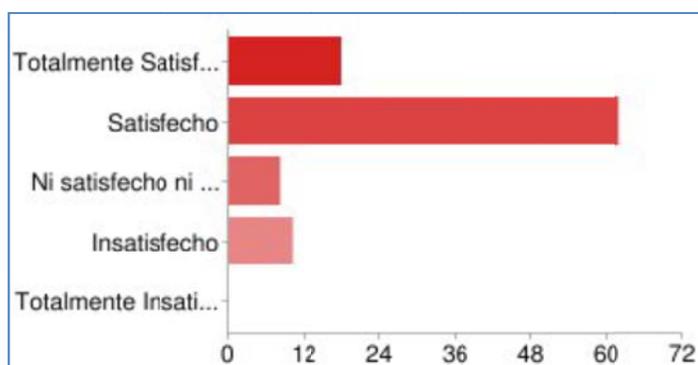
Tabla 5.28

La comunicación que promueve la escuela hacia los padres

Totalmente Satisfecho	15	13%
Satisfecho	58	50%
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	15%
Insatisfecho	5	4%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	22	18%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.29. Grado de interés de la escuela hacia los padres, para establecer reuniones para monitorear el avance de los alumnos.



Fuente: Elaboración propia.

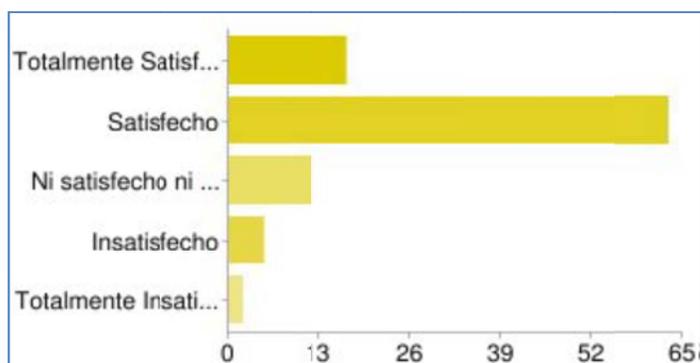
Tabla 5.29

El grado de interés de la escuela hacia los padres, para establecer reuniones para monitorear el avance de los alumnos.

Totalmente Satisfecho	18	15%
Satisfecho	62	53%
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	7%
Insatisfecho	10	9%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	19	16%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.30. Amabilidad con la que el personal directivo se dirige a los padres y familiares del alumno



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.30

Amabilidad con la que el personal directivo se dirige a los padres y familiares de alumnos.

Totalmente Satisfecho	17	15%
Satisfecho	63	54%
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	10%
Insatisfecho	5	4%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	18	15%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

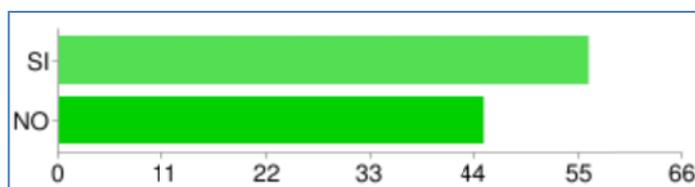
h) Conocimiento sobre la existencia de programas diversos. (Tablas y figuras 5.31 y 5.32)

Con respecto al conocimiento de la existencia de programas diversos:

55% para la sociedad de padres de familia y 36% acerca de programas de apoyo para problemáticas como alcoholismo, drogas, embarazos, prevención de deserción escolar.

El 9% para la realización de pláticas en la escuela acerca del maltrato físico o verbal entre alumnos.

Figura 5.31. Conocimiento sobre la existencia de la sociedad de padres de familia



Fuente: Elaboración propia.

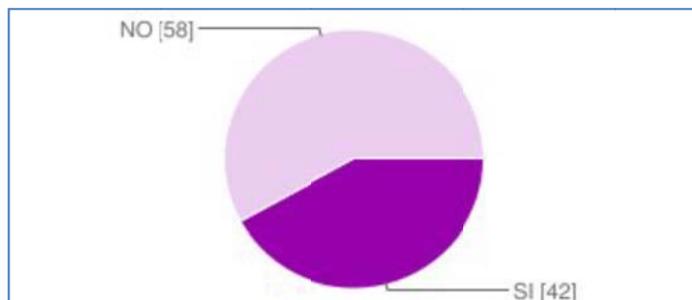
Tabla 5.31

Conocimiento de la existencia de la sociedad de padres de familia

SI	56	55%
NO	45	45%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.32 Apoyo a los padres para tratar problemas importantes como alcoholismo, drogas, embarazo y prevención de deserción escolar.



Fuente: Elaboración propia.

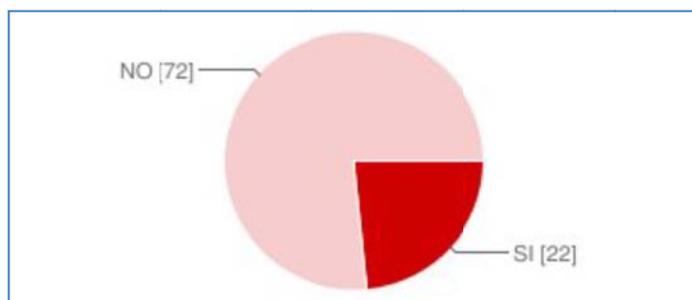
Tabla 5.32

Apoyo a los padres para tratar problemas importantes como alcoholismo, drogas, embarazos y prevención de deserción escolar.

SI	42	36%
NO	58	50%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.33. Conocimiento de la realización de pláticas en la escuela acerca del maltrato físico o verbal entre alumnos.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.33

Conocimiento de la realización de pláticas acerca del maltrato físico o verbal entre alumnos

SI	22	9%
NO	72	62%

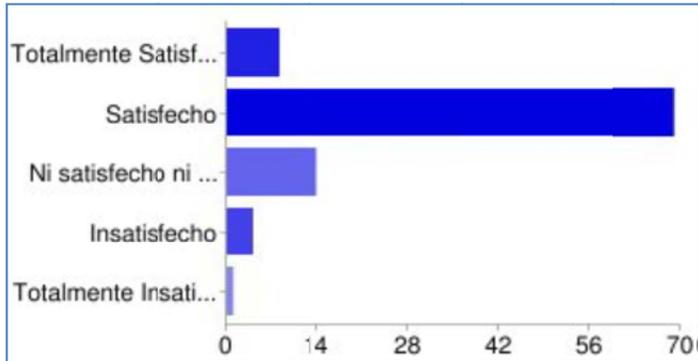
Fuente: Elaboración propia.

i) Satisfacción con la forma como se maneja la relación entre su hijo y los maestros. Los resultados se muestran en tablas y figuras 5.34 a 5.38

El 66% de los padres opinan encontrarse satisfechos o muy satisfechos en cuanto a el nivel de cordialidad en el trato maestro-alumno. El 61% para el nivel de confianza que poseen los alumnos para tratar desde temas escolares, a temas personales con sus maestros. El 63% con la asistencia de los maestros a clases. El 57% con Grado de objetividad y profesionalismo que tienen los maestros en las calificaciones escolares de

los alumnos y el 64% con el esfuerzo extra que los maestros realizan para que los alumnos puedan realizar un trabajo, tarea o prepararlos para exámenes.

Figura 5.34. Nivel de cordialidad en el trato entre maestros y alumnos



Fuente: Elaboración propia.

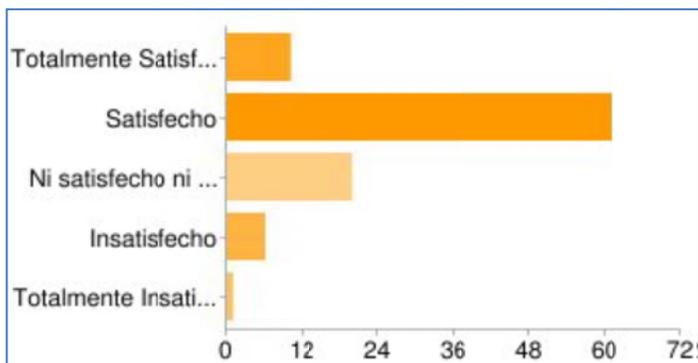
Tabla 5.34

Nivel de cordialidad en el trato entre maestros y alumnos

Totalmente Satisfecho	8	7%
Satisfecho	69	59%
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	12%
Insatisfecho	4	3%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	21	18%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.35. Nivel de confianza que poseen los alumnos para tratar desde temas escolares, a temas personales con sus maestros.



Fuente: Elaboración propia.

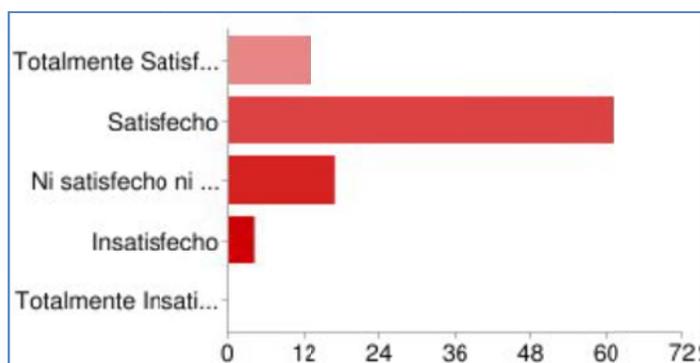
Tabla 5.35

Nivel de confianza que poseen los alumnos para tratar desde temas escolares, a temas personales con sus maestros.

Totalmente Satisfecho	10	9%
Satisfecho	61	52%
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	17%
Insatisfecho	6	5%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	19	16%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.36. Asistencia de los maestros a clases.



Fuente: Elaboración propia.

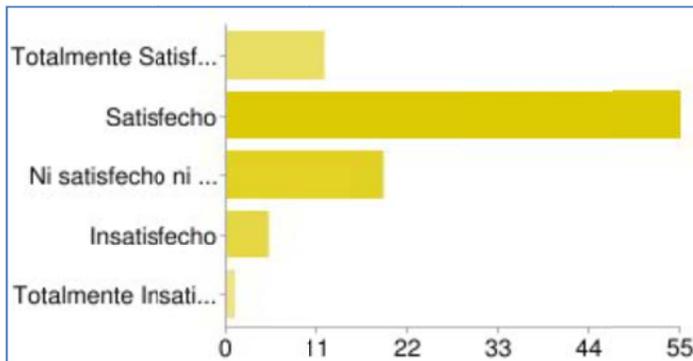
Tabla 5.36

La asistencia de los maestros a clases

Totalmente Satisfecho	13	11%
Satisfecho	61	52%
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	15%
Insatisfecho	4	3%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	22	19%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.37 Grado de objetividad y profesionalismo que tienen los maestros en las calificaciones escolares de los alumnos.



Fuente: Elaboración propia.

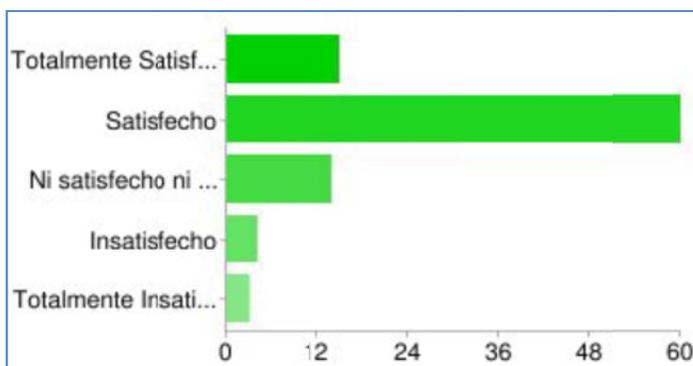
Tabla 5.37

Grado de objetividad y profesionalismo que tienen los maestros en la asignación de calificaciones escolares de los alumnos

Totalmente Satisfecho	12	10%
Satisfecho	55	47%
Ni satisfecho ni insatisfecho	19	16%
Insatisfecho	5	4%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	25	22%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.38. El esfuerzo extra que los maestros realizan para que los alumnos puedan realizar un trabajo, tarea o prepararlos para exámenes.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.38

Esfuerzo extra que los maestros realizan para que los alumnos puedan realizar un trabajo, tarea o prepararlos para exámenes.

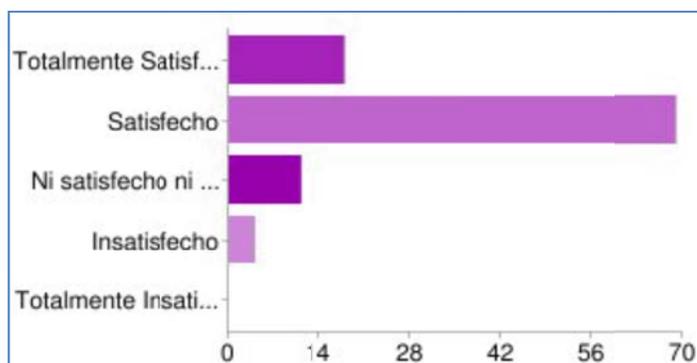
Totalmente Satisfecho	15	13%
Satisfecho	60	51%
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	12%
Insatisfecho	4	3%
Totalmente Insatisfecho	3	3%
No aplica	21	18%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

j) Satisfacción con el aprendizaje de su hijo. Los resultados se muestran en tablas y figuras de la 4.39 a 5.45.

El 74% de los padres opinan encontrarse satisfechos o muy satisfechos en cuanto a la preparación académica que reciben los alumnos, el 67% con la preocupación de los directivos por garantizar el aprendizaje de sus alumnos, el 57% con el énfasis que la escuela le da a la preparación de la prueba enlace, el 55% con la preparación que realizan en la escuela para la aplicación de la prueba enlace, el 65% con la preparación de los maestros, el 60% con el grado de dificultad de las tareas y exámenes, el 49% con el material didáctico que tienen disponible en la escuela.

Figura 5.39. Preparación académica que reciben los alumnos



Fuente: Elaboración propia.

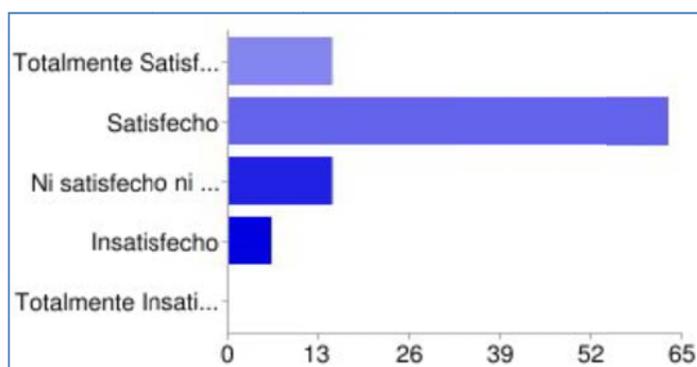
Tabla 5.39

Preparación académica que reciben los alumnos

Totalmente Satisfecho	18	15%
Satisfecho	69	59%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	9%
Insatisfecho	4	3%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	15	14%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.40. La preocupación de los directivos por garantizar el aprendizaje de sus alumnos



Fuente: Elaboración propia.

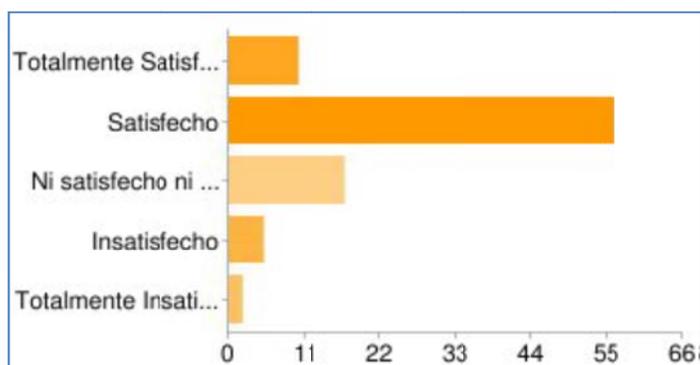
Tabla 5.40

La preocupación de los directivos por garantizar el aprendizaje de sus alumnos

Totalmente Satisfecho	15	13%
Satisfecho	63	54%
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	13%
Insatisfecho	6	5%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	18	15%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.41. Énfasis que la escuela le da a la preparación de la prueba enlace.



Fuente: Elaboración propia.

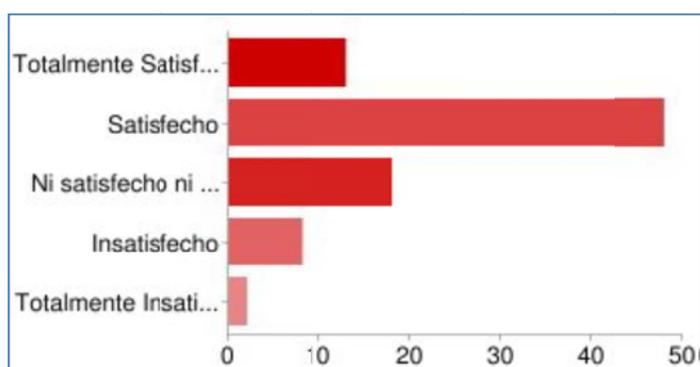
Tabla 5.41

Énfasis que la escuela le da a la prueba enlace

Totalmente Satisfecho	10	9%
Satisfecho	56	48%
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	15%
Insatisfecho	5	4%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	27	22%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.42. Preparación que realizan en la escuela para la aplicación de la prueba enlace



Fuente: Elaboración propia.

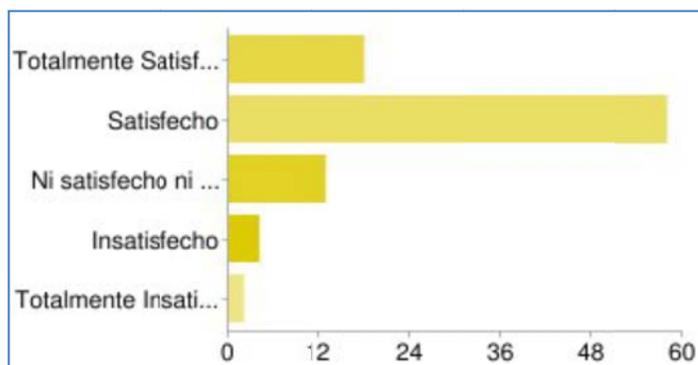
Tabla 5.42

Preparación que realizan en la escuela para la aplicación de la prueba enlace

Totalmente Satisfecho	13	11%
Satisfecho	48	41%
Ni satisfecho ni insatisfecho	18	15%
Insatisfecho	8	7%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	28	24%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.43 Preparación de los maestros



Fuente: Elaboración propia.

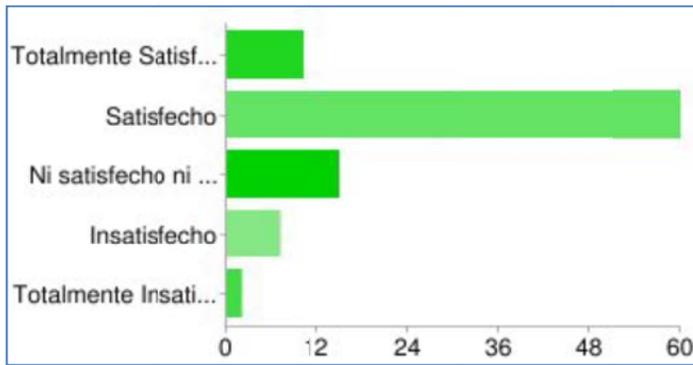
Tabla 5.43

Preparación de los maestros

Totalmente Satisfecho	18	15%
Satisfecho	58	50%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	4	3%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	22	19%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.44. Grado de dificultad de las tareas y exámenes



Fuente: Elaboración propia.

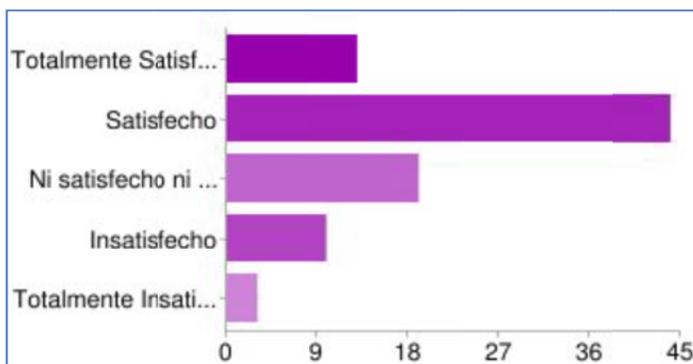
Tabla 5.44

Dificultad de las tareas y exámenes

Totalmente Satisfecho	10	9%
Satisfecho	60	51%
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	13%
Insatisfecho	7	6%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	23	19%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.45. Material didáctico que tienen disponible en la escuela para la enseñanza de los alumnos (computadoras, posters, fichas técnicas, etc).



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.45

Material didáctico que tienen disponible en la escuela para la enseñanza de los alumnos (computadoras, posters, fichas técnicas).

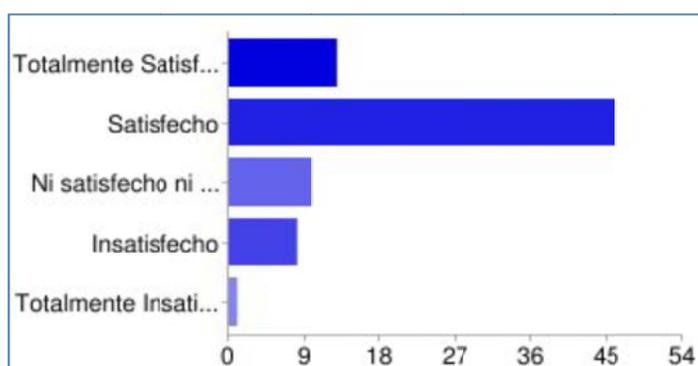
Totalmente Satisfecho	13	11%
Satisfecho	44	38%
Ni satisfecho ni insatisfecho	19	16%
Insatisfecho	10	9%
Totalmente Insatisfecho	3	3%
No aplica	28	23%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

k) Satisfacción con los talleres deportivos y culturales del Colegio. (Tablas y figuras 4.46 a 5.49)

Con relación al rendimiento el 50% de los padres comentan estar satisfechos o muy satisfechos, el 53% con el grado en que estas actividades extracurriculares cumplen las expectativas. El 55% con el nivel de atractivo y gusto que generan en su hijo estas actividades. El 63% con que la participación de los alumnos en esta actividad posibilita tener más amigos. El 72% opina que deben ofrecerse más talleres principalmente música, pintura y teatro.

Figura 5. 46. Rendimiento de su hijo dentro de estas actividades después de clases.



Fuente: Elaboración propia.

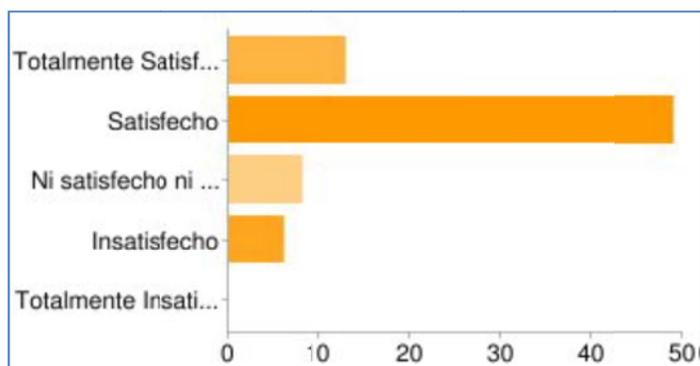
Tabla 5.46

El rendimiento de su hijo dentro de estas actividades después de clases

Totalmente Satisfecho	13	11%
Satisfecho	46	39%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	9%
Insatisfecho	8	7%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	39	33%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.47. Grado en que estas actividades extracurriculares cumplen las expectativas.



Fuente: Elaboración propia.

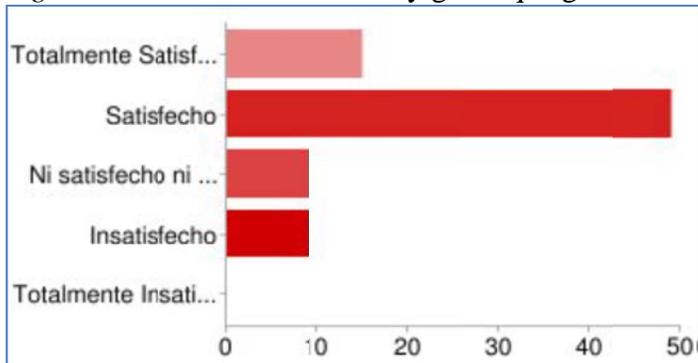
Tabla 5.47

Grado en que estas actividades extracurriculares cumplen las expectativas

Totalmente Satisfecho	13	11%
Satisfecho	49	42%
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	7%
Insatisfecho	6	5%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	41	35%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.48. Nivel de atractivo y gusto que generan en su hijo estas actividades.



Fuente: Elaboración propia.

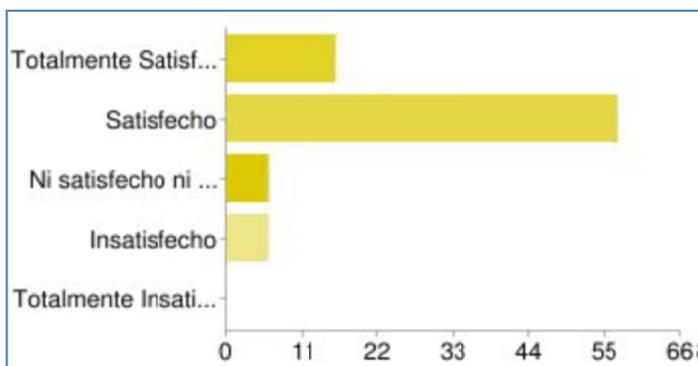
Tabla 5.48

Nivel de atractivo y gusto que genera en su hijo estas actividades

Totalmente Satisfecho	15	13%
Satisfecho	49	42%
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	8%
Insatisfecho	9	8%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	35	29%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.49. Participación de los alumnos en esta actividad para incrementar la posibilidad de tener más amigos.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.49

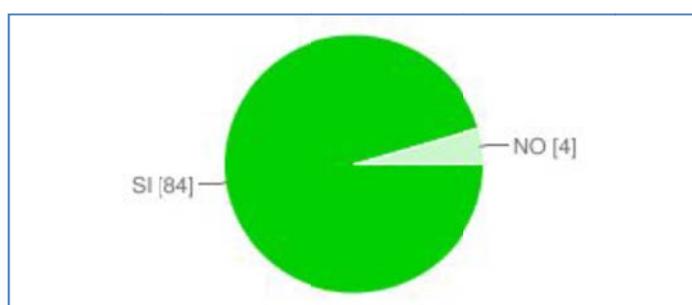
Participación de los alumnos en estas actividades para incrementar la posibilidad de que tener más amigos

Totalmente Satisfecho	16	14%
Satisfecho	57	49%
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	5%
Insatisfecho	6	5%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	48	41%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

1) Talleres

Figura 5.50. Ofrecimiento de más talleres.



Fuente: Elaboración propia.

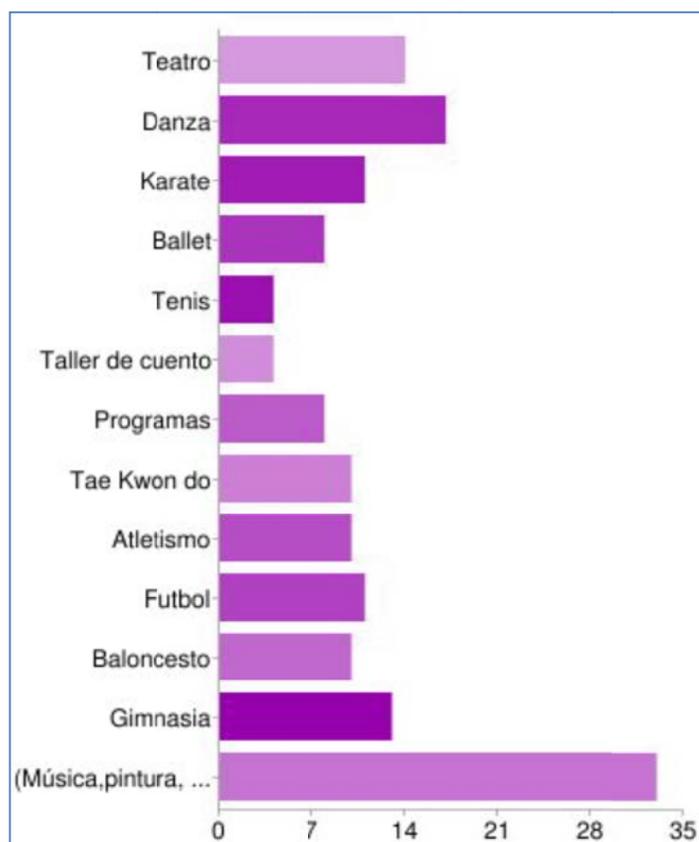
Tabla 5.50

Ofrecimiento de más talleres.

SI	84	72%
NO	4	3%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.51. Propuestas de talleres.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.51

Talleres propuestos

Teatro	14	17%
Danza	17	20%
Karate	11	13%
Ballet	8	10%
Tenis	4	5%
Taller de cuento	4	5%
Programas	8	10%
Tae Kwon do	10	12%
Atletismo	10	12%
Futbol	11	13%
Baloncesto	10	12%
Gimnasia	13	15%
(Música, pintura, ajedrez)	33	39%

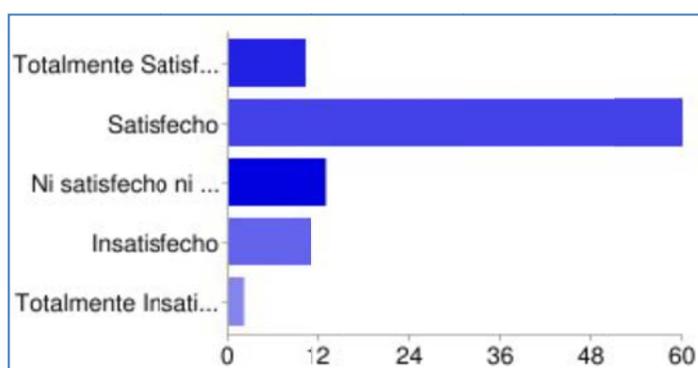
Los usuarios pueden seleccionar más de una casilla de verificación, por lo que los porcentajes pueden superar el 100%.

Fuente: Elaboración propia.

m) Satisfacción con la seguridad del colegio en donde estudia su hijo. Los resultados se muestran en tablas y figuras 5.52 a 5.55.

El 60% opinan estar satisfechos o muy satisfechos con la seguridad de la zona en donde se ubica la escuela. El 58% con las acciones de la escuela para que los alumnos se sientan seguros. El 63% con la seguridad que proporciona la escuela para asistir a reuniones u otros eventos. El 59% con la vigilancia a la entrada y salida de los alumnos a la escuela

Figura 5.52. Seguridad de la zona donde se ubica la escuela.



Fuente: Elaboración propia.

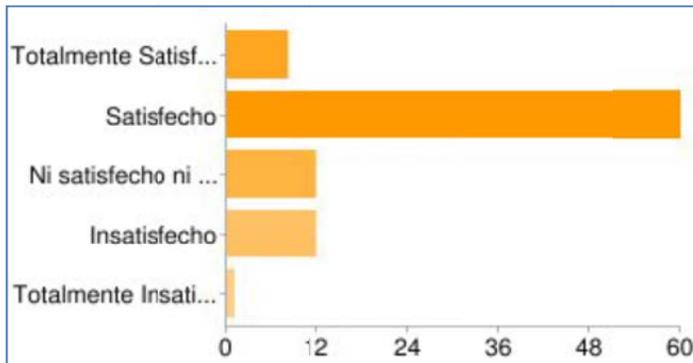
Tabla 5.52

Seguridad de la zona en donde está ubicada la escuela

Totalmente Satisfecho	10	9%
Satisfecho	60	51%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	11	9%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	21	18%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.53. Acciones de la escuela para que los alumnos se sientan seguros.



Fuente: Elaboración propia.

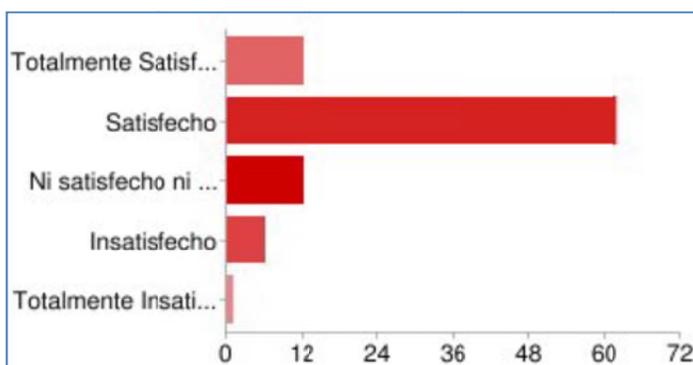
Tabla 5.53

Acciones de la escuela para que los alumnos se sientan seguros

Totalmente Satisfecho	8	7%
Satisfecho	60	51%
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	10%
Insatisfecho	12	10%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	24	21%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.54. Seguridad que proporciona la escuela para asistir a reuniones u otros eventos



Fuente: Elaboración propia.

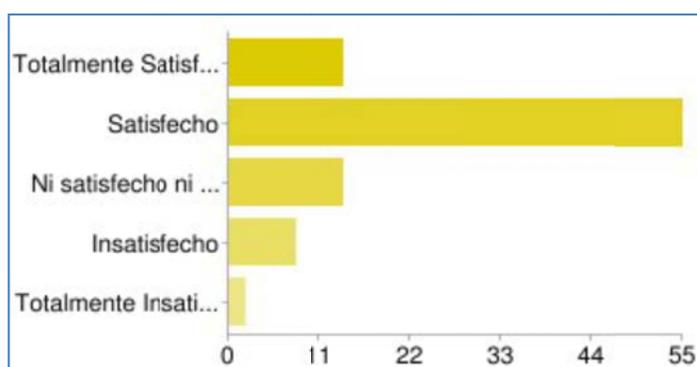
Tabla 5.54

Seguridad que le proporciona la escuela para que los padres o familiares se sientan seguros para asistir a reuniones u otros eventos.

Totalmente Satisfecho	12	10%
Satisfecho	62	53%
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	10%
Insatisfecho	6	5%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	24	21%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.55. Vigilancia a la entrada y salida de los alumnos a la escuela



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.55

Vigilancia a la entrada y salida de los alumnos a la escuela

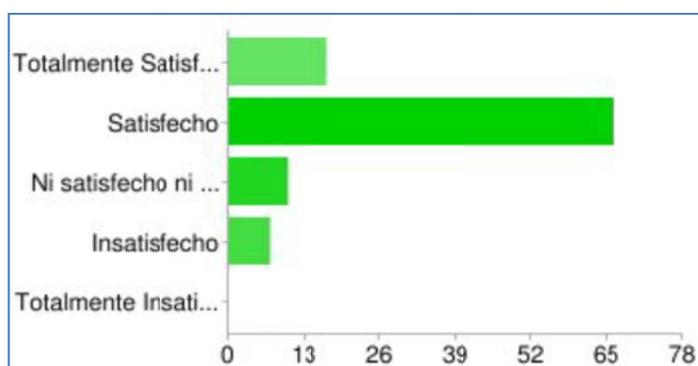
Totalmente Satisfecho	14	12%
Satisfecho	55	47%
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	12%
Insatisfecho	8	7%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	24	20%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

n) Satisfacción con la atención y el servicio que brinda el personal administrativo en la escuela. Resultados mostrados en tablas y figuras 5.56 a 5.59.

El 71% de los madres se considera satisfecho o muy satisfecho con el trato que recibe del personal administrativo (secretarias, personal contable, cajeros, recepcionistas), el 54% con la calidad de la atención telefónica con la que es atendido. El 60% con la atención que recibe de parte del personal administrativo y directivo al momento de presentar una queja o sugerencia. El 58 % con la disponibilidad del director para atenderlo cuando lo requiere.

Figura 5.56. Trato que recibe del personal administrativo (secretarias, personal contable, cajeros, recepcionistas)



Fuente: Elaboración propia.

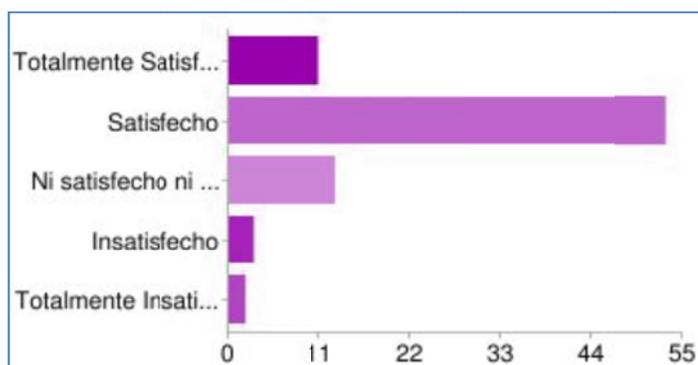
Tabla 5.56

Trato que recibe del personal administrativo (secretarias, personal contable, cajeros, recepcionistas)

Totalmente Satisfecho	17	15%
Satisfecho	66	56%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	9%
Insatisfecho	7	6%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	17	14%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.57. Calidad de la atención telefónica con la que es atendido.



Fuente: Elaboración propia.

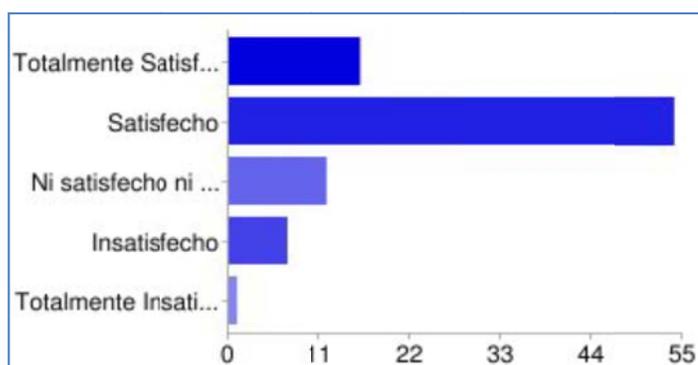
Tabla 5.57

Calidad de la atención telefónica con la que es atendido

Totalmente Satisfecho	11	9%
Satisfecho	53	45%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	3	3%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	35	30%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.58. Atención que recibe de parte del personal administrativo y directivo al momento de presentar una queja o sugerencia.



Fuente: Elaboración propia.

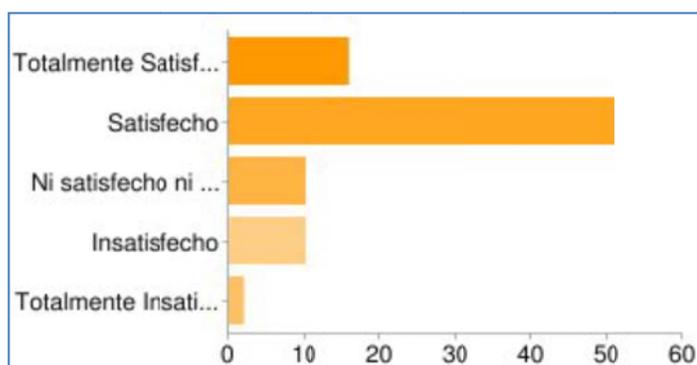
Tabla 5.58

Atención que recibe de parte del personal administrativo y directivo al momento de presentar una queja o sugerencia

Totalmente Satisfecho	16	14%
Satisfecho	54	46%
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	10%
Insatisfecho	7	6%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	27	23%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.59. Disponibilidad del director para atenderlo cuando lo requiere.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.59

Disponibilidad del director para atenderlo cuando lo requiere

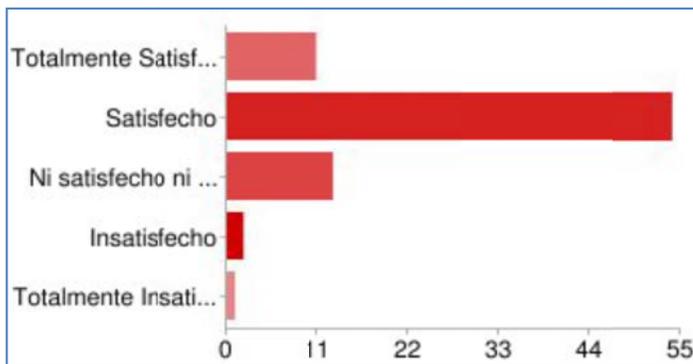
Totalmente Satisfecho	16	14%
Satisfecho	51	44%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	9%
Insatisfecho	10	9%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
No aplica	28	22%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

o) Satisfacción con la manera como se dirige y se toman las decisiones en la escuela. Resultados mostrados en tablas y figuras 5.60 a 5.63.

El 55% se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el trabajo conjunto entre maestros y directivos, el 50% con el modelo de liderazgo administrativo de la escuela. El 64% con las reglas disciplinarias que se imparten en la escuela y en el mismo porcentaje en cuanto a la consistencia en la impartición de las mismas.

Figura 5.60. Trabajo conjunto entre maestros y directivos.



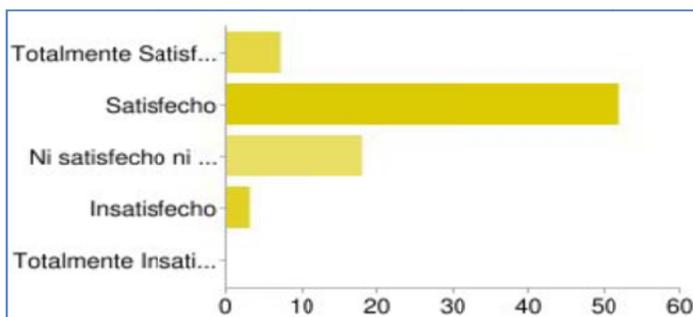
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.60
Trabajo conjunto entre maestros y directivos

Totalmente Satisfecho	11	9%
Satisfecho	54	46%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	2	2%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
No aplica	36	31%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.61. Modelo de liderazgo administrativo de la escuela.



Fuente: Elaboración propia.

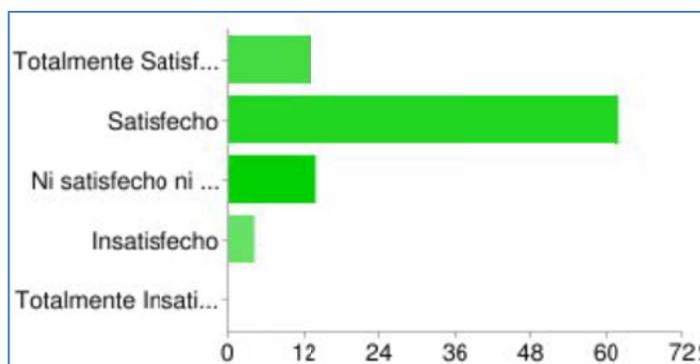
Tabla 5.61

Modelo de liderazgo administrativo de la escuela

Totalmente Satisfecho	7	6%
Satisfecho	52	44%
Ni satisfecho ni insatisfecho	18	15%
Insatisfecho	3	3%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	37	32%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.62. Reglas disciplinarias que se imparten en esta escuela.



Fuente: Elaboración propia.

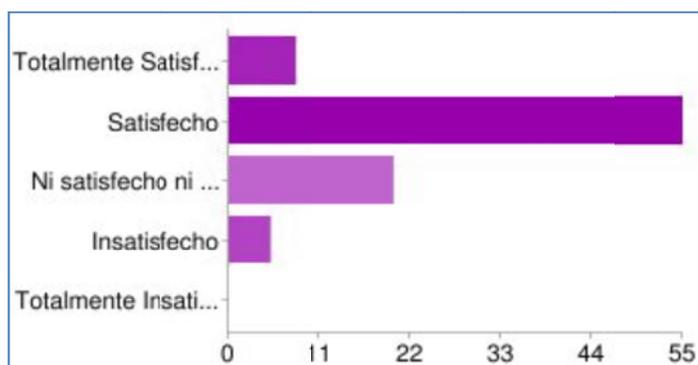
Tabla 5.62

Reglas disciplinarias que se imparten en esta escuela

Totalmente Satisfecho	13	11%
Satisfecho	62	53%
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	12%
Insatisfecho	4	3%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	24	21%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.63. Consistencia en la impartición de las reglas.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.63

Consistencia en la impartición de las reglas

Totalmente Satisfecho	8	7%
Satisfecho	55	47%
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	17%
Insatisfecho	5	4%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	29	25%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

p) Tiempo de estudio en la institución.

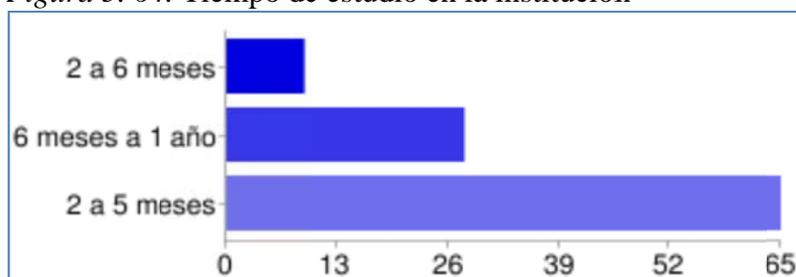
Tabla 5.64

Tiempo de estudio en la institución.

2 a 6 meses	9	9%
6 meses a 1 año	28	27%
2 a 5 años	65	64%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. 64. Tiempo de estudio en la institución



Fuente: Elaboración propia.

q) Promoción para permanecer en la institución

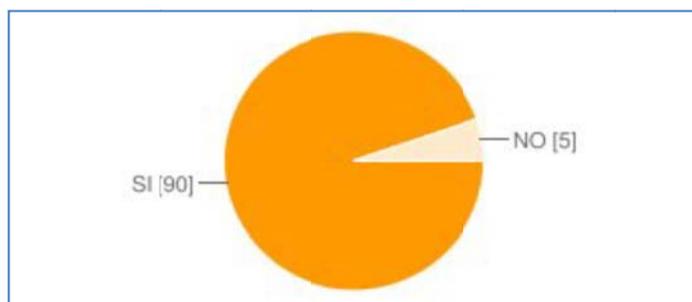
Tabla.5.65

Promoción para que su hijo permanezca en esta institución educativa

SI	90	77%
NO	5	4%
No aplica	22	19%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.65.Promoción para que su hijo permanezca en esta institución educativa

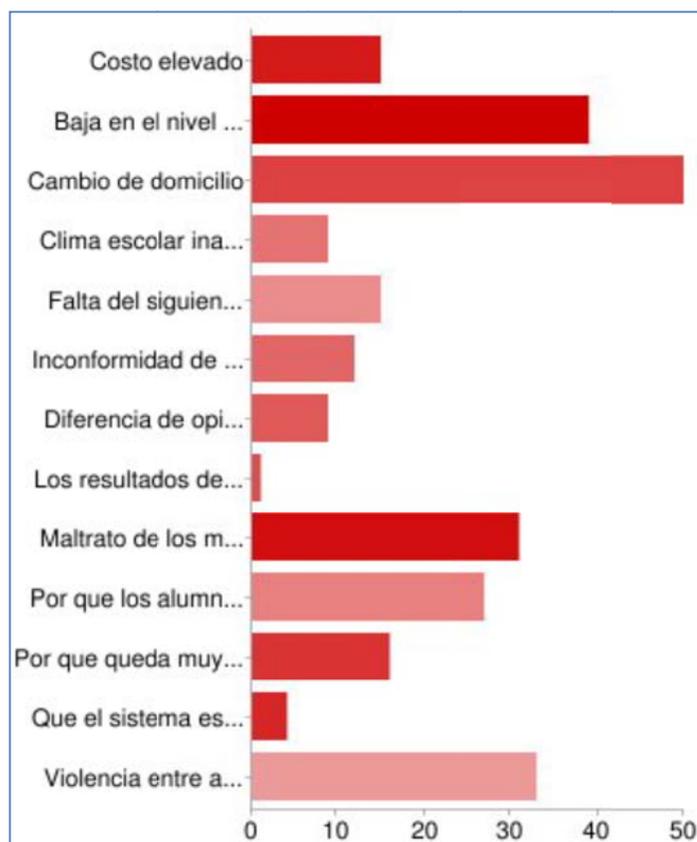


Fuente: Elaboración propia.

r) Principales razones para cambiar a su hijo de escuela

Los resultados muestran las siguientes: Cambio de domicilio, nivel académico y violencia entre los alumnos.

Figura 5.66. Principales razones por las que un padre de familia toma la decisión de cambiar a su hijo de escuela.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.66

Principales razones por las que un padre de familia puede tomar la decisión de cambiar a su hijo de colegio

Costo elevado	15	15%
Baja en el nivel académico	39	39%
Cambio de domicilio	50	50%
Clima escolar inadecuado para los alumnos	9	9%
Falta del siguiente nivel académico	15	15%
Inconformidad de los padres con el ambiente escolar	12	12%
Diferencia de opinión Administrativas	9	9%
Los resultados de la prueba enlace	1	1%
Maltrato de los maestros hacia los alumnos	31	31%
Por que los alumnos reprueban materias	27	27%
Porque queda muy alejado de la casa de los alumnos	16	16%
Que el sistema es muy estricto	4	4%
Violencia entre alumnos	33	33%

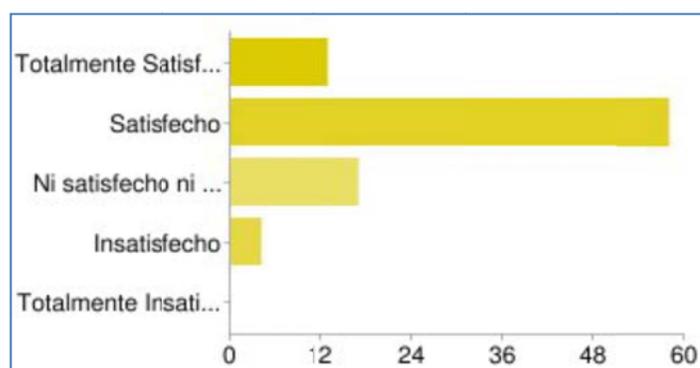
Los usuarios pueden seleccionar más de una casilla de verificación, por lo que los porcentajes pueden superar el 100%.

Fuente: Elaboración propia.

s) Satisfacción por la forma en que maestros y directivos manejan la violencia entre alumnos. (5.67 a 5.70)

En este rubro el 61% de los padres manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos con la manera con la que su hijo es tratado por sus compañeros en el colegio, el 54% con el interés por parte de la dirección en la prevención de maltrato físico o verbal por parte de los mismos alumnos. El 63% con los llamados de atención por parte de maestros y superiores a los alumnos por un comportamiento inadecuado. El 49% con las pláticas que se reciben por parte del colegio acerca de esta problemática.

Figura 5.67. Manera con la que su hijo es tratado por sus compañeros en el colegio.



Fuente: Elaboración propia.

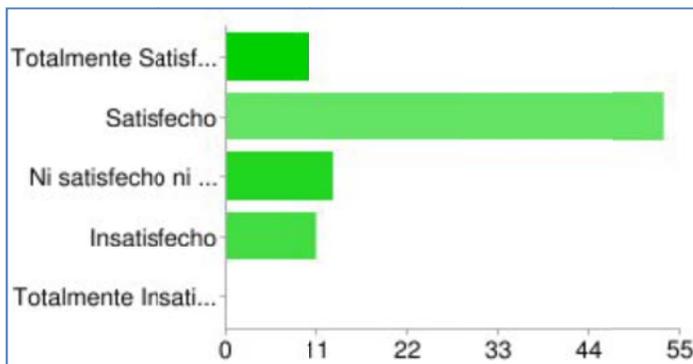
Tabla 5.67

Manera con la que su hijo es tratado por sus compañeros en el colegio

Totalmente Satisfecho	13	11%
Satisfecho	58	50%
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	15%
Insatisfecho	4	3%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	25	21%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.68. Interés por parte de la dirección en la prevención de maltrato físico o verbal por parte de los mismos alumnos.



Fuente: Elaboración propia.

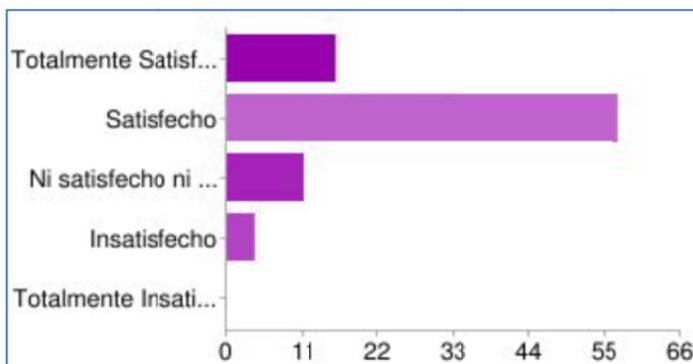
Tabla 5.68

Interés por parte de la dirección en la prevención de maltrato físico o verbal por parte de los mismos alumnos

Totalmente Satisfecho	10	9%
Satisfecho	53	45%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	11%
Insatisfecho	11	9%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	30	26%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.69. Llamados de atención por parte de maestros y superiores a los alumnos por un comportamiento inadecuado.



Fuente: Elaboración propia.

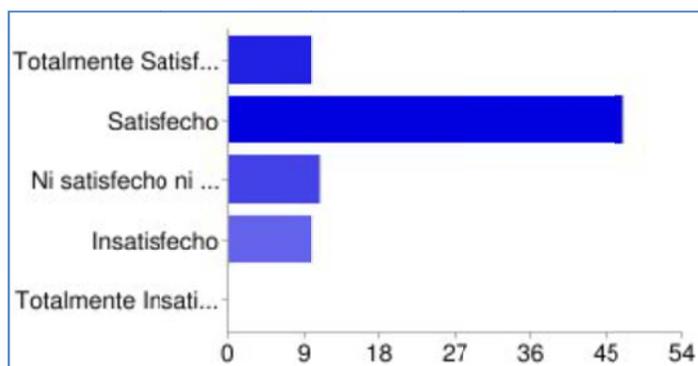
Tabla 5.69

Llamados de atención por parte de los maestros y superiores a los alumnos con un comportamiento inadecuado

Totalmente Satisfecho	16	14%
Satisfecho	57	49%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	9%
Insatisfecho	4	3%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	29	25%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.70. Pláticas que se reciben por parte del colegio acerca de esta problemática.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.70

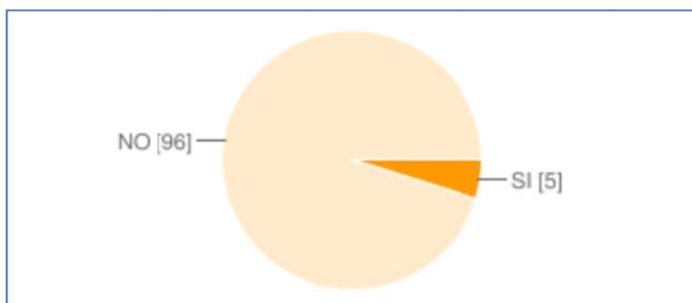
Pláticas que recibe por parte del colegio acerca de esta problemática

Totalmente Satisfecho	10	9%
Satisfecho	47	40%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	9%
Insatisfecho	10	9%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
No aplica	39	31%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

t) *Incidencias de golpes o maltratos verbales.*

Figura 5.71



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.71

¿Alguna vez ha sido golpeado o maltratado verbalmente?

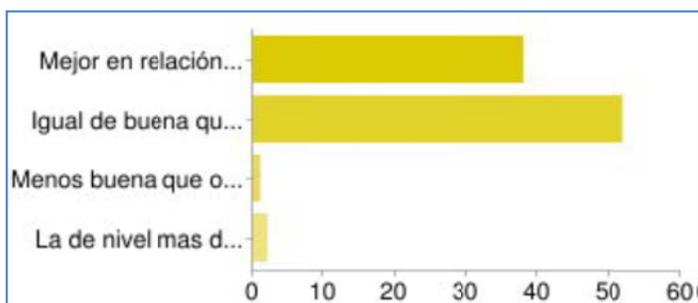
SI	5	4%
NO	96	82%
No aplica	16	14%

Fuente: Elaboración propia.

u) Competencia de la escuela

El 97% de los padres opinan que la escuela es mejor o igual con relación a otras de su categoría

Figura 5.72. Calificación de la escuela en relación con otras de su categoría



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.72

Posicionamiento de la escuela en relación con otras escuelas

Mejor en relación con otras escuelas de su categoría	38	41%
Igual de buena que otras escuelas en su categoría	52	56%
Menos buena que otras escuelas de su categoría	1	1%
La de nivel mas deficiente dentro de las escuelas de su categoría	2	2%

Fuente: Elaboración propia.

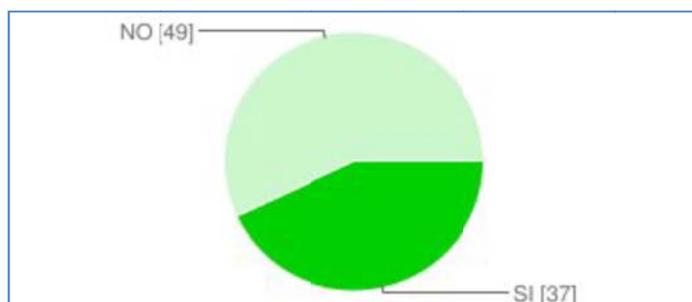
v) Otras opciones educativas

5.73.Consideración de otras opciones antes de decidirse por el colegio

SI	37	32%
NO	49	42%
No aplica	31	26%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.73



Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente documento forma parte de un proyecto de calidad y mejora continua del plantel 8 “Azteca”, por lo que la información emanada de esta investigación proporciona elementos para la puesta en marcha de acciones encaminadas al logro de los objetivos institucionales, entregándose en forma escrita para el uso que resulte conveniente a las autoridades administrativas del plantel caso de estudio. Cabe mencionar que la metodología utilizada resultó ser adecuada debido a que se trabajó de manera conjunta con los directivos del plantel.

Se concluye que, por un lado, la satisfacción del padre de familia es muy importante en estudios de calidad y, por otro lado, que toda la organización debe contribuir a la búsqueda de esa satisfacción, de ahí la ineludible relación padre de familia-institución. Por tanto, es importante y necesario que la organización recoja información, de manera periódica y sistematizada, para conocer el grado en que se ha conseguido satisfacer las necesidades. Este estudio sirvió como medio de comunicación entre la institución y el padre de familia para conocer la percepción que tiene sobre el servicio proporcionado.

Del análisis de resultados se desprende que:

- La medición de satisfacción alcanzada con este instrumento permite contribuir al cumplimiento de la política de calidad establecida en el COBAQ al aportar información confiable al respecto del servicio proporcionado.
- Los resultados obtenidos permiten establecer acciones encaminadas a dar mejor servicio conforme lo establecido con la mejora continua y con la finalidad de lograr los objetivos institucionales del plantel.

En este sentido, los rubros en los que el padre de familia indica la mayor necesidad de realizar acciones de mejora son: los salones de clase, cafetería y los baños.

En los salones de clase, principalmente en el estado de las bancas así como de un mayor equipamiento; en la cafetería referido al tamaño y amplitud, en este aspecto cabe hacer la aclaración que ya se tiene contemplado por parte de las autoridades el contar con un espacio propio para proporcionar este servicio, y en los baños principalmente en cuanto a su aseo, en este aspecto debido a la cantidad de alumnos por turno, resulta insuficiente el personal asignado para su limpieza.

Otro aspecto a destacar es el desconocimiento de los padres acerca de los programas de apoyo institucionales para tratar problemáticas como alcoholismo, drogas, embarazos, cuando existe un programa de apoyo institucional de “escuela saludable”, por lo que se percibe la necesidad de realizar una mayor difusión. También existe desconocimiento de la existencia de una sociedad de padres de familia por lo que se hace necesario la presencia de la misma y el involucramiento de los demás padres.

En términos generales el 97% de los padres de familia consideran que la escuela es mejor o igual que otras de su categoría y en este sentido el 42% de los padres encuestados refieren que el plantel es su primera opción educativa, como motivo principal refieren la cercanía con sus hogares.

Un aspecto importantes es que se preguntó cuáles serían las principales razones por las que un padre de familia toma la decisión de cambiar de escuela a su hijo, los resultados apuntan en primer lugar un cambio de domicilio, en segundo lugar a si el nivel académico fuera deficiente y en tercer lugar si hubiese maltrato de los maestros a los alumnos. La primera consideración queda fuera de los alcances de la institución, pero para evitar la deserción es importante mantener los niveles de satisfacción encontrados para los demás rubros, ya que en cuanto al nivel académico ofrecido y a las relaciones maestro-alumno los resultados demuestran que los padres se encuentran satisfechos,

menos de 6% refiere estar insatisfecho con la preparación de los maestros, con el nivel de cordialidad entre maestros y alumnos, el nivel de confianza que poseen los alumnos para tratar temas con sus maestros, con la asistencia de los maestros a clases, con el grado de objetividad y profesionalismo de los maestros para asignar calificaciones o en cuanto a satisfacción con el aprendizaje de su hijo.

Otro aspecto a destacar es que a pesar de que el plantel se encuentra localizado no en el mejor barrio, los padres se sienten confiados de que sus hijos estudien en este plantel y perciben los esfuerzos realizados por la dirección para mantener la escuela segura, por lo que se sugiere mantener estas acciones así como la atención que brinda el personal administrativo, ya que los resultados se encontraron satisfactorios.

Recomendaciones.

Con el presente trabajo más allá de obtener datos y gráficos que permitan conocer el grado de satisfacción en cuanto al servicio proporcionado, se hace evidente la necesidad de establecer una metodología que permita realizar mediciones de este tipo en cualquier institución de educación media superior, toda vez que, más allá de tener un instrumento de medición único, el contar con una metodología permitirá diseñar instrumentos personalizados y a la medida de lo que en cada institución se quiera investigar.

El Colegio de Bachilleres del estado de Querétaro, al ser una institución que abarca 54 planteles con características diferentes, puede dificultar a la administración central el diseño de instrumentos de medición que abarquen estas características particulares ya que los instrumentos de medición utilizados son muy generales. De la misma manera los directivos de cada plantel, al ser los que conocen las características de sus planteles, tienen inquietudes y necesidades diferentes que se pueden particularizar con estudios realizados conforme a la propuesta, producto de esta investigación.

Con el presente trabajo de investigación concluyo sobre la importancia de realizar y continuar con investigaciones de este tipo y ampliarlas a todos los grupos de interés. Es importante conocer el nivel de satisfacción con respecto al servicio ofertado por parte de las instituciones de educación superior, el propio alumno, docentes, empleadores y personal administrativo.

REFERENCIAS

- Braniff, E. (Abril, 2005) *Estudios de satisfacción del cliente... ¿Necesidad o moda en un mundo global?* Obtenido el 20 de agosto del 2011 desde http://www.amai.org/pdfs/revista-amai/revista-amai-articulo-20050428_101854.pdf
- Casanova, A. (1998). *La evaluación educativa. Escuela básica*. Biblioteca del normalista. SEP: México, (Cooperación Española).
- Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro (2011). *Manual de Calidad ISO 9001:2008*. (Versión 12). Querétaro, Qro. Obtenido el 15 de agosto del 2011 desde <http://mc.sep.gob.mx/>
- Díaz, Y (2009). Principales concepciones y enfoques teóricos-metodológicos sobre calidad: necesidad del estudio y aplicación del marketing. *Eumed*. Obtenido el 1º de septiembre del 2011 desde <http://www.eumed.net/ce/2009b/ydg.htm>
- Gento, S. (1996). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla.
- Gobierno del Estado (19 de julio 1984), *La sombra de Arteaga*. (artículo 2). Querétaro, Querétaro.
- Hernández, G (2009). Calidad de la educación media superior en México. Obtenido el 27 de septiembre del 2011 desde <http://www.eumed.net/rev/ced/05/ghs.htm>
- Kaplan, R., Norton, D. (2000), *Cuadro de Mando Integral*. Editorial Gestión, Barcelona.
- Otero, J. (2003). *El Dr. Kaoru Ishikawa. Padre de la calidad total*. Obtenido el 7 de junio de 2008 desde <http://www.gerenciasalud.com/art53.htm>

Sánchez, R. (1998). *Derecho y Educación*. Editorial Porrúa. México.

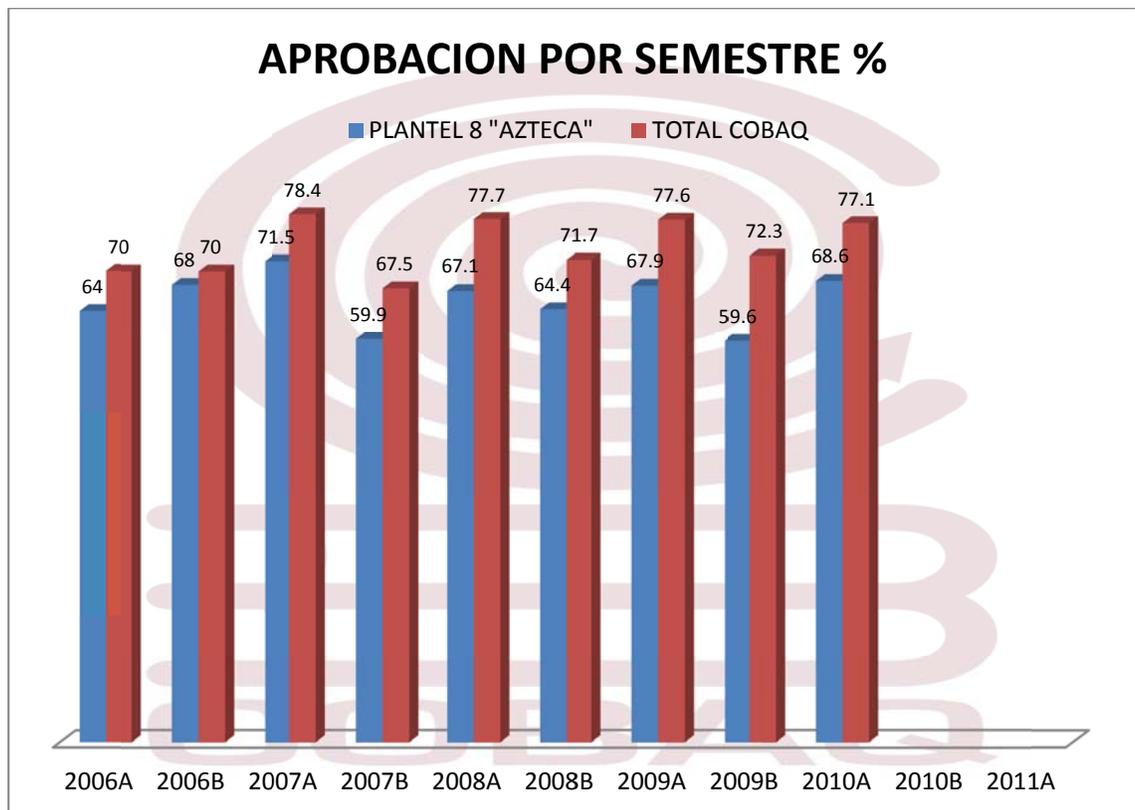
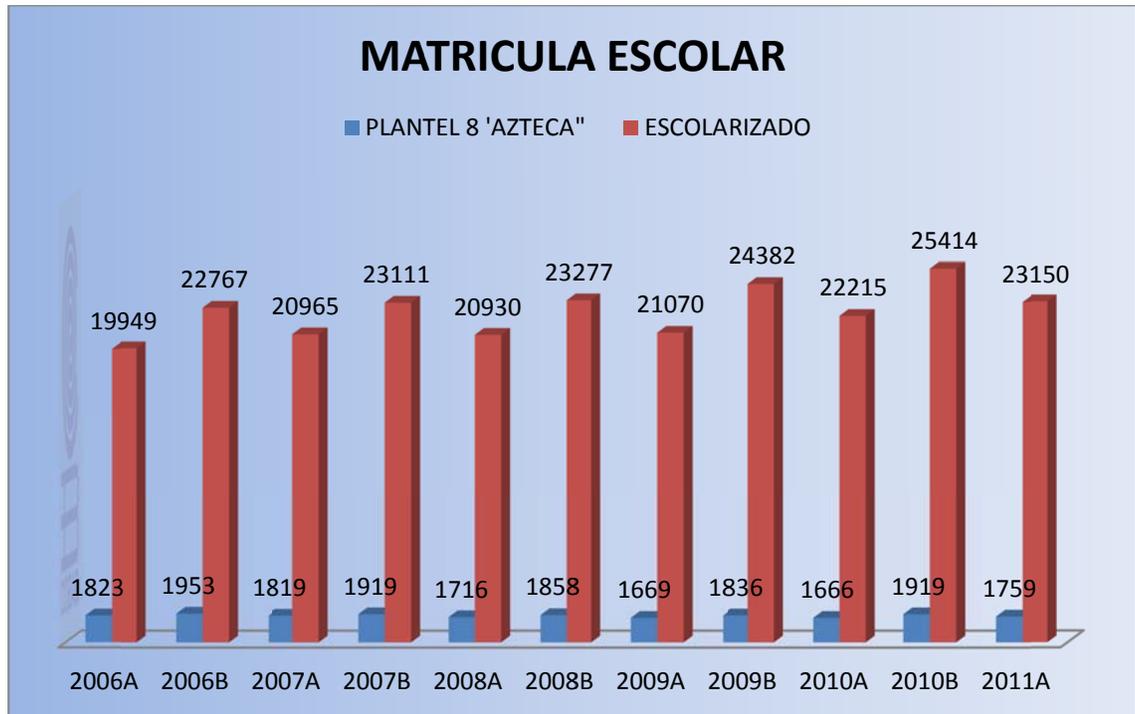
Schmelkes, S. (1996). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. (pp. 42). Editorial Offset. SEP, México.

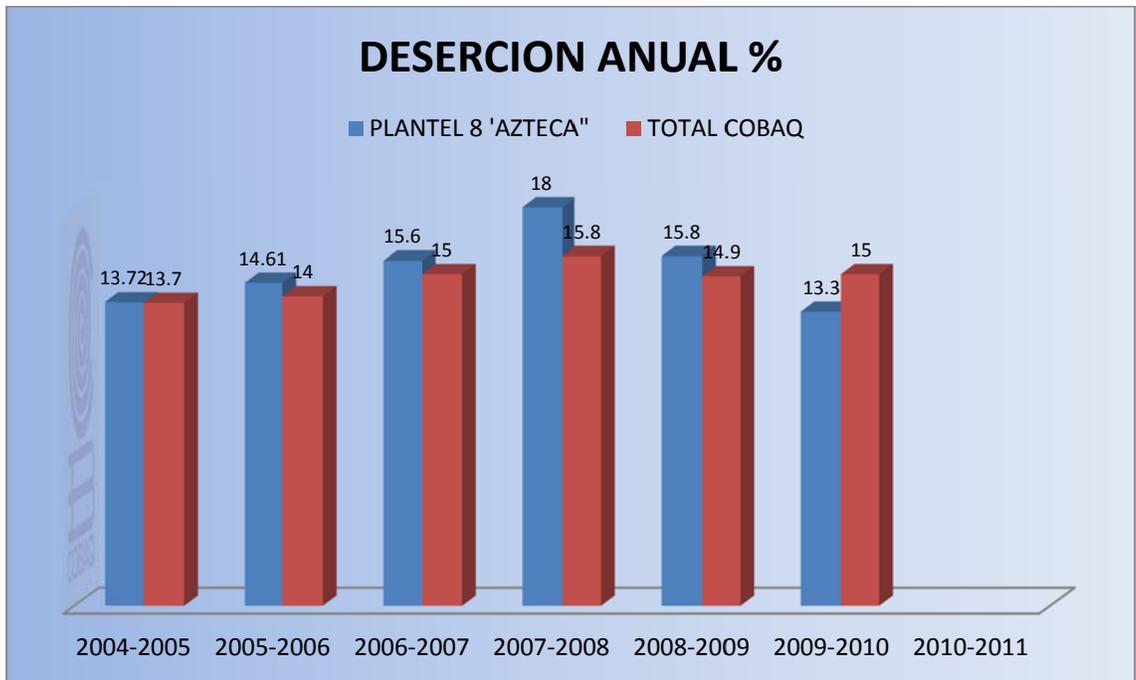
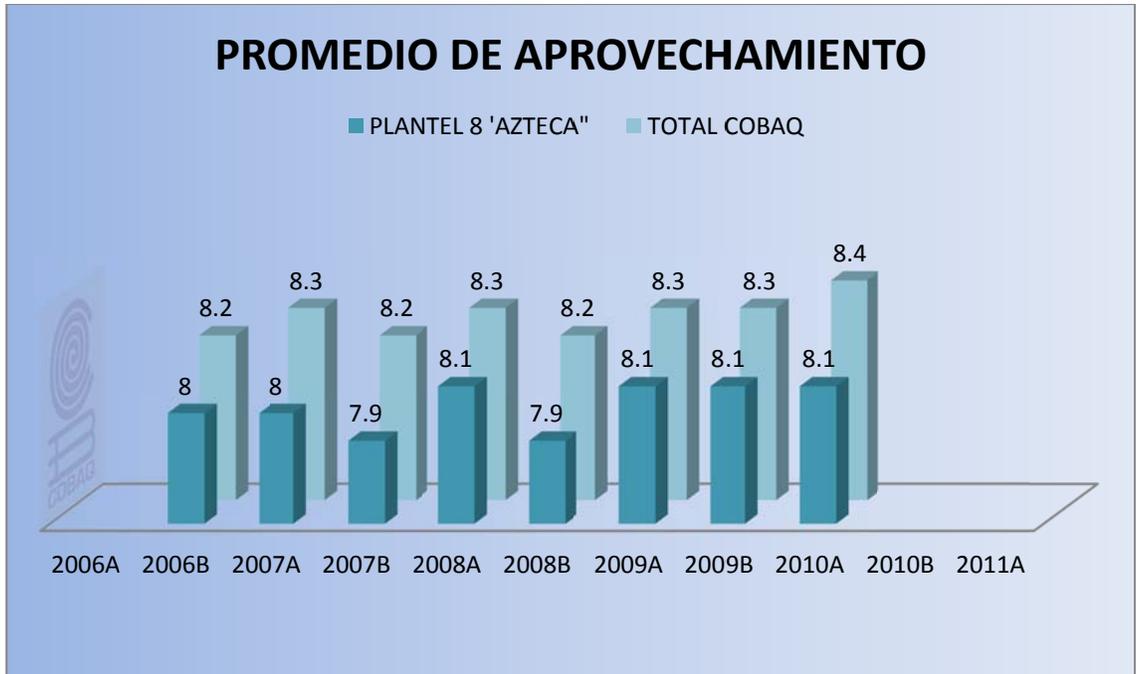
Schultz D. (1993), *Comunicaciones de marketing integradas*. Editorial Garnica, Buenos Aires.

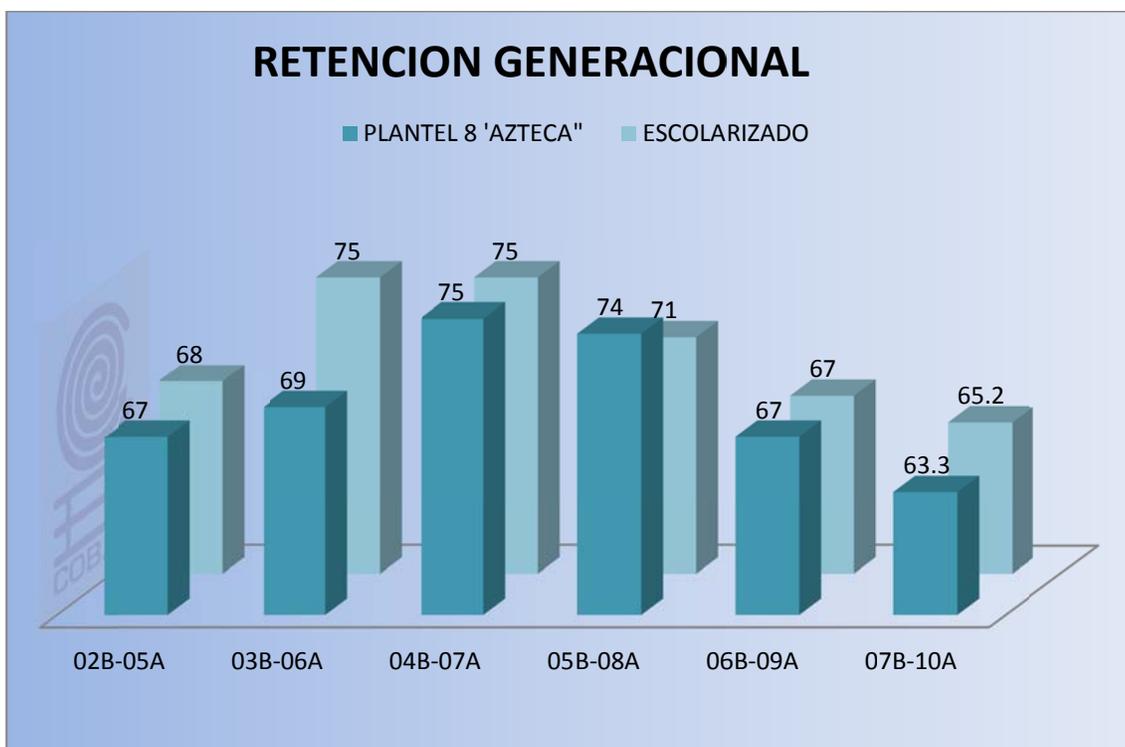
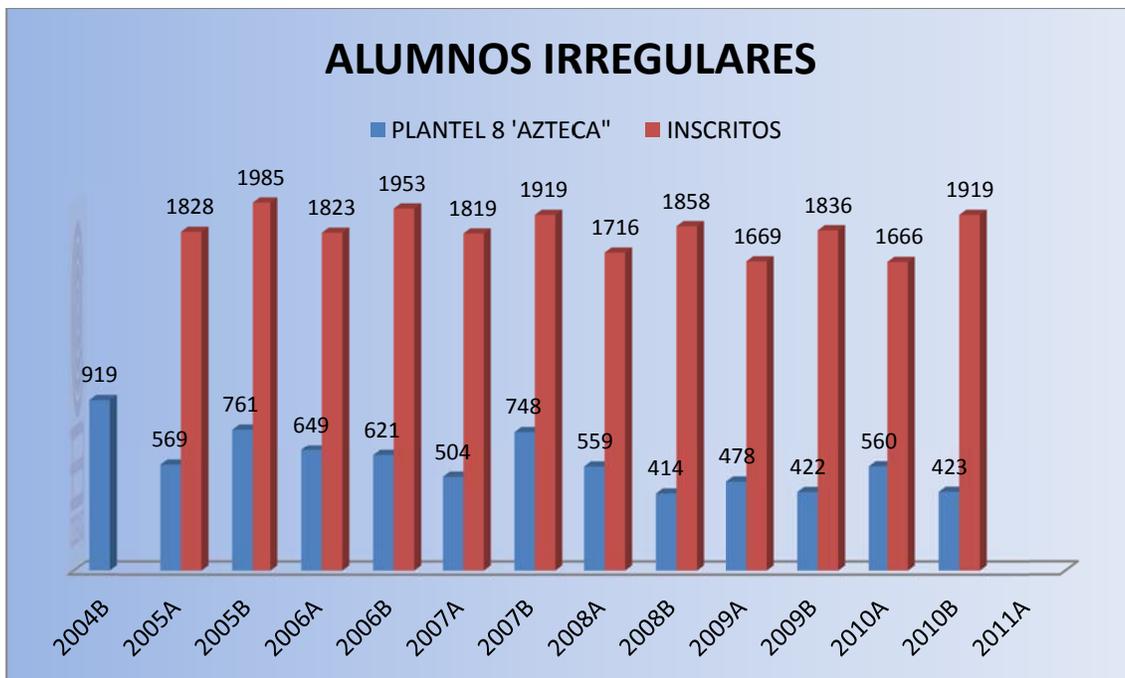
Valenzuela, J. (2004), *Evaluación de Instituciones Educativas*. Trillas – ITESM (Universidad virtual): México.

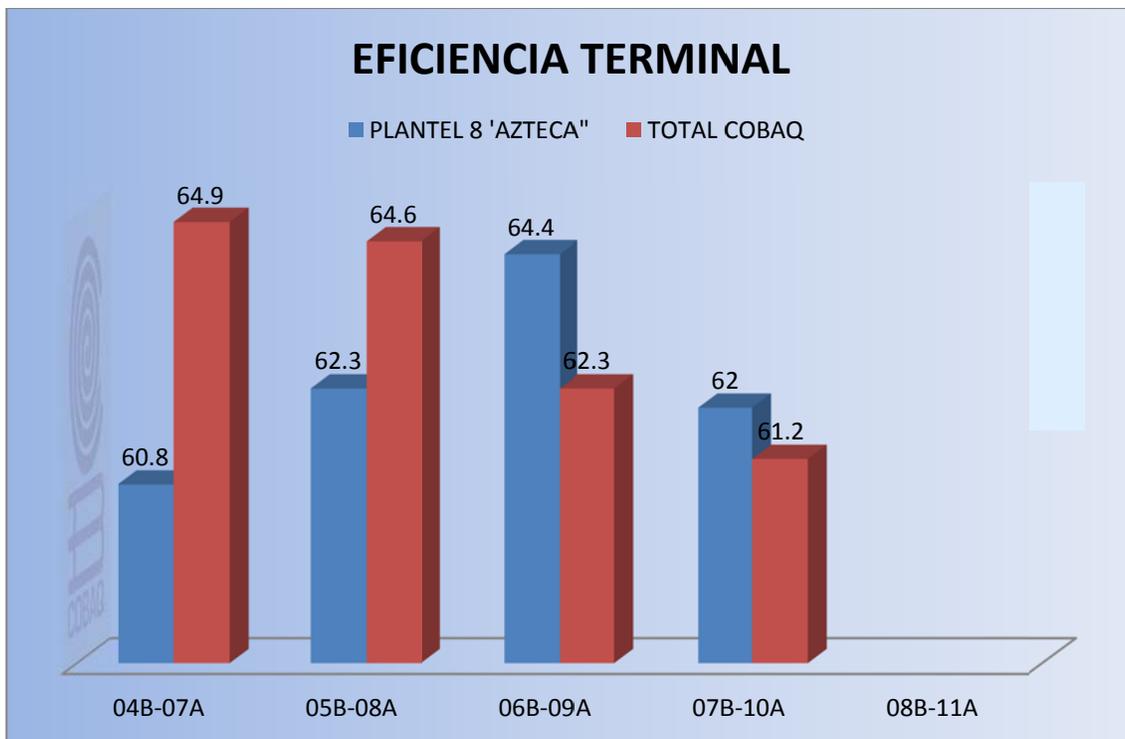
APENDICES

A1 Resultados de indicadores del plantel 8 “azteca” (junio del 2011).

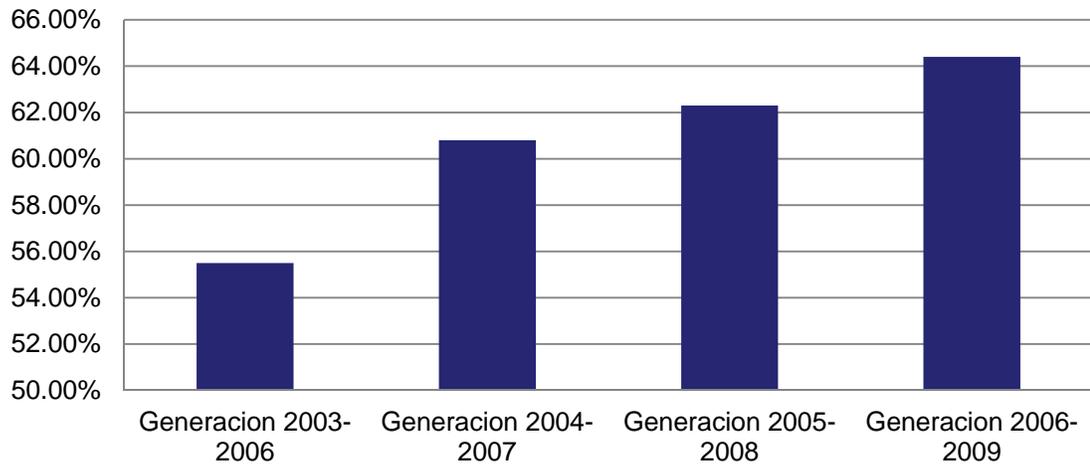




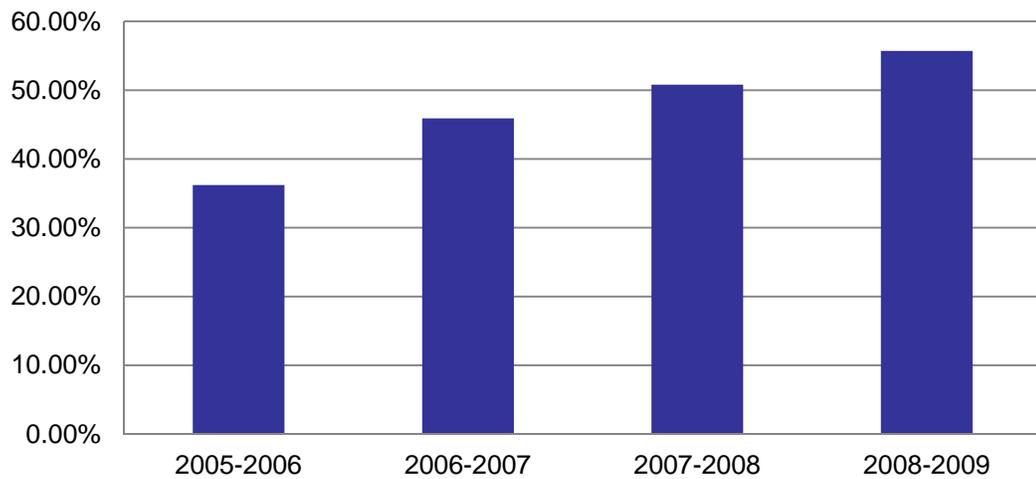




La tendencia de eficiencia terminal del plantel se presenta favorable



La reprobación en el plantel presenta un tendencia desfavorable





A2 PLAN ANUAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PLANTEL 8
AZTECA 2010-2011

Línea de Acción 2: Fortalecer las acciones académicas del COBAQ para lograr que la sociedad y el Gobierno del Estado, se sientan satisfechos y orgullosos de la educación media superior que impartimos.

Programa: **2.1 Seguimiento al proceso educativo y Reforma Integral de la Educación Media Superior en el Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro.**

Proyecto del plantel:

2.1.1. Implementación y consolidación de la reforma integral de la educación media superior.

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
2.1 Seguimiento al proceso educativo y Reforma Integral de la Educación Media Superior en el COBAQ	2.1.1. Implementación y consolidación de la Reforma Integral de la Educación Media Superior.	Contribuir a la disminución de la deserción rezago y al mejoramiento de las circunstancias y condiciones de aprendizaje de los alumnos, a través del acompañamiento personalizado o grupal.	1.- Difundir a los docentes los Programas de actualización del PROFORDEMS	100% de docentes informados	Lista de docentes informados	No. De docentes informados
			2.- Comisionar a los docentes a las actividades del PROFORDEMS	100% de docentes participantes	Comisiones de docentes	No. De docentes comisionados
			3.- Dar seguimiento a los docentes en su proceso de certificación en el PROFORDEMS	100% de docentes participantes	Lista de docentes en certificación	No. De docentes certificados
			4.- Operar los Planes y Programas de las asignaturas de la curricula con las secuencias didácticas con un enfoque en las competencias	100% de programas de estudio con enfoque en competencias	Registros de Planeación y Desarrollo de la Práctica Docente A1-EA-02	No. De Programas en competencias

			del bachillerato general			
			5.- Verificar que las Academias otorguen el seguimiento a las secuencias didácticas con el enfoque en competencias	100% de Reuniones de Academias del Plantel	Registro de Seguimiento REDACS A5-EA-01	No. De Academias verificadas

2.1.2 Redes de intercambio y cooperación académica

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador	Responsable
4.1 Seguimiento al proceso educativo y Reforma Integral de la Educación Media Superior en el COBAC	2.1.2 Redes de intercambio y cooperación académica	Mejorar el índice de aprobación	1.- Difundir entre los docentes los lineamientos de operación de las Redes Académicas proporcionados por la Dirección Académica	100% de docentes informados	Lista de docentes informados	No. De docentes informados	Sub Directores
			2.- Establecer en el Semestre 2010-B las Redes Académicas	100% de Redes establecidas	Bitácora de Redes Académicas	No. De Redes Académicas	

		por área de conocimiento				
		3.- Dar seguimiento al trabajo con el Portal Académico del COBAQ	100% de docentes participando	Lista de docentes en seguimiento	No de docentes en seguimiento	

2.1.3 Academias de los maestros

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador	Responsable
2.1 Seguimiento al proceso educativo y Reforma Integral de la Educación Media Superior en el COBAQ	2.1.3 Academias de maestros	Mejorar el índice de retención generacional	1.- Realizar las Reuniones de Academias de maestros por área de conocimiento	3 Reuniones por academia programadas en base a los lineamientos establecidos	Calendario de Reuniones de Academias	No. De reuniones de Academia efectuadas	Sub directores Presidentes de Academia
			2.- Participación de las Jefaturas de materia y/o Subdirectores en las Reuniones de las Academias de maestros efectuadas	100% de participación en reuniones	Registro de Seguimiento REDACS A5-EA-01	No. De participaciones en Reuniones	
			3.- Realizar la validación de la metodología de las estrategias didácticas para cada una de las Academias por área de conocimiento	100% de estrategias validadas	Registro de Estrategias Validadas REDACS A8-EA-01	No. De Validaciones	
			4.- Efectuar	100% de	Htas.	Incremento en	

			análisis de indicadores académicos, identificación de grupos defectivos y definir acciones de mejora	docentes con Htas. De Calidad	Calidad A6-EA-02	Indicadores de Gpos. Defectivos	
			5.- Dar seguimiento a los acuerdos propuestos por las Academias de maestros	100% de acuerdos propuestos	Bitácora de Redes Académicas	No. de acuerdos en seguimiento	

Programa: **2.2 Acciones académicas preventivas remediales.**

Proyecto del plantel: Talleres de nivelación

2.2.1 Tutorías

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador	Responsable
2.2 Acciones académicas preventivas remediales	2.2.1 Tutorías	Contribuir a la disminución de la deserción y el rezago educativo, así como mejoramiento de las circunstancias y condiciones de	1.- Solicitar a la Dirección Académica los lineamientos de operación de Tutorías	Contar con los lineamientos	Oficio de solicitud	Líneamientos de operación vigentes	Sub Directores
			2.- Difundir a los	100% de docentes	Lista de docentes	No. De docentes	

	aprendizaje de los alumnos, a través del acompañamiento personalizado o grupal	docentes tutores los lineamientos de operación de Tutorías	informados	informados	informados
		3.- Asignar a cada grupo de alumnos un docente como tutor	100% de Grupos con tutor asignado	Lista de tutores de Grupo	No. De Grupos con tutor asignado
		4.- Proporcionar a cada tutor el historial académico del grupo asignado	100% de docentes tutores con historial de alumnos asignados	Lista de tutores con historial de alumnos asignados	No.de tutores con historial de alumnos asignados
		5.- Realizar las actividades de tutoría programadas con los alumnos asignados	100% de actividades	Calendario de actividades de tutorías	No. De actividades realizadas
		6.- Dar seguimiento a las acciones del Programa de Tutorías	100% de acciones en seguimiento	Calendario de actividades de tutorías	No. de acciones en seguimiento

2.2.2 Atención de Alumnos con riesgo de reprobación o deserción

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador	Responsable
2.2 Acciones académicas preventivas remediales	2.2.2 Atención de Alumnos con riesgo de reprobación o deserción	Mejorar el índice de aprobación	1.- Identificar a los alumnos con riesgo académico y su situación particular de acuerdo al número de asignaturas No Acreditadas	100% de alumnos identificados	Control de Alumnos Irregulares A1-CPNC-02	No. De alumnos identificados	Sub Directores Y Jefe De Registro Y Control escolar

			2.- Programar la atención de los alumnos en riesgo académico (Talleres, asesorías)	100% de Talleres requeridos	Calendario de Talleres y asesorías	No.de talleres programados
			3.- Coordinar actividades de atención diferenciada con el Departamento Psicopedagógico	100% de actividades coordinadas	Planeación Semestral A2AP-03	No. De actividades coordinadas
			4.- Enviar a los alumnos detectados al seguimiento y atención psicoeducativa individual correspondiente con aviso a los padres de familia	100% de alumnos detectados en atención	Atención Psicopedagógica Individual A6AP-02	No.de alumnos atendidos
			5.- Dar seguimiento al Programa de la atención diferenciada proporcionada a los alumnos con riesgo	100% de alumnos en seguimiento	Impacto de la Atención Psicopedagógica A8-AP-03	No.de alumnos en seguimiento

2.2.3 Fortalecer el cupo y retención de estudiantes

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
2.2 Acciones académicas preventivas remediales	2.2.3 Fortalecer el cupo y retención de estudiantes	Activar el funcionamiento de las academias e incidir en la mejora de los indicadores educativos.	1.- Reforzar el conocimiento del reglamento de evaluación del COBAQ con alumnos y padres	100% de alumnos y padres informados	Lista de alumnos y Padres informados	No. De alumnos y padres de familia informados
			2.- Identificar a los alumnos en riesgo	100% de alumnos identificados	Control de Alumnos Irregulares	No. De alumnos identificados

		académico con la correspondiente notificación a sus padres		A1-CPNC-02	
		3.- Programar con los alumnos las materias por presentar en los periodos de Regularización o de Título	100% de alumnos programados	Lista de alumnos programados	No. De alumnos programados
		4.- Programar los Talleres de acuerdo a las necesidades de los grupos de alumnos	100% de talleres programados	Celendario de Talleres	No. De talleres programados
		5.- Dar a conocer el programa a los padres de familia y solicitar su colaboración	100% de padres informados	Lista de padres de familia	No. De padres de familia

Programa: 2.3 Educación virtual

Proyecto del plantel :

2.3.1. Aula Virtua

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador	Responsable
2.3 Educación Virtual	2.3.1 Aula Virtual	Proporcionar contenidos digitales y actividades interactivas en línea que apoyen la construcción del conocimiento de los alumnos del Plantel, de forma que	1.- Solicitar la adaptación de las aulas virtuales con base en el enfoque de competencias y el modelo educativo	100% de Planteles con aulas virtuales adaptadas	Oficio de solicitud de adapatación de aulas virtuales	No. De aulas virtuales adaptadas	Sub directores
			2.- Enviar a capacitar a los docentes sobre el empleo	100% de docentes seleccionados capacitados	Lista de docentes seleccionados para capacitación	No.de docentes capacitados	

	contribuyan al desarrollo de sus habilidades y destrezas en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación	eficiente de las aulas virtuales con base en el enfoque de competencias				
		3.- Promover entre los docentes el uso eficiente de las aulas virtuales	100% de docentes promovidos	Lista de docentes capacitados	No.de docentes promovidos	
		4.- Dar seguimiento al adecuado empleo del aula virtual	100% de aulas virtuales en uso académico	Lista de aulas virtuales operando	No. De aulas virtuales operando	

Programa: 2.4 Formación y desarrollo

Proyecto del plantel : 2.4.1 Formación y actualización docente

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
2.4 Formación y desarrollo de docentes del COBAQ	2.4.1 Formación y actualización docente	Contribuir en mejorar la calidad educativa de la institución, por medio de la formación y actualización docente y superación profesional de su personal académico	1.- Identificar las necesidades y oportunidades de capacitación de docentes	100% de identificación	Lista de necesidades identificadas	No. de necesidades identificadas
			2.- Solicitar al Departamento de Capacitación y Desarrollo los temas específicos que son requeridos	100% áreas identificadas solicitadas	Oficio de solicitud de capacitación en temas requeridos	No. de cursos programados en base a los requerimientos
			3.- Difundir a los docentes el Plan institucional de formación docente	100% docentes notificados	Lista de docentes notificados	No. de docentes notificados

		4.- Comisionar a los docentes a los cursos de actualización docente programados	100% de docentes seleccionados	Comisiones de docentes	No. de docentes seleccionados
		5.- Dar seguimiento a las actividades de capacitación docente con respaldo en expediente del docente	100% de docentes seleccionados	Lista de docentes en seguimiento	No. de docentes asistentes

Programa: 3.1 Coordinación y gestión institucional

Proyecto del plantel:

3.1.1 Desarrollo Institucional por Plantel

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
3.1 Coordinación y gestión institucional	3.1.1 Desarrollo Institucional por Plantel	Elaborar un plan de Desarrollo Institucional por Plantel, mediante el análisis de los factores internos y externos que incidan en su funcionamiento	1.- Asistir a la capacitación para la implementación del Plan FOCO	100% Directores de Plantel	Lista de asistencia	No. De Directores capacitados
			2.- Recabar la información estadística de los principales indicadores de calificaciones y aprobación escolar del Plantel	100% indicadores requeridos	Registro de Calificaciones y Aprobación Escolar A7-EA-01	No.de Indicadores requeridos
			3.- Efectuar el diagnóstico de la situación actual de limitaciones y riesgos del Plantel	Realizar análisis diagnóstico	Diagnóstico elaborado	No. de Indicadores Académicos a atender
			4.- Determinar las actividades	100% de actividades	PADI del Plantel	No. de actividades

		necesarias de Fortalecimiento y Consolidación FOCO	requeridas		programadas
		5.- Calendarizar en el PADI las actividades de fortalecimiento y consolidación de acuerdo a las actividades del Plantel	100% de actividades calendarizadas	PADI del Plantel	No. De actividades calendarizadas
		6.- Verificar el cumplimiento de actividades del Plan FOCO del Plantel	100% de actividades	Registro en Tablero de control	No.de actividades verificadas
		7.- Evaluar el impacto de las actividades del Plan FOCO realizadas en el Plantel	100% de acciones realizadas	Registro en Tablero de control	No. De actividades realizadas

3.1.2 Rendición de cuentas

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
3.1 Coordinación y gestión institucional	3.1.2 Rendición de Cuentas	Verificar el debido ejercicio de los recursos, el cumplimiento de metas, objetivos y el apego al marco legal aplicable, para beneficio y confianza de la comunidad en general	1.- Presentar el PADI basado en Plan FOCO	1 PADI	PADI del Plantel	PADI del Plantel
			2.- Elaborar el Seguimiento Trimestral del Plantel (Revisión por la Dirección)	4 Seguimientos Trimestrales	Seguimiento Planteles A2GO-02	No. Seguimientos Trim
			3.- Elaborar el Cronograma Operativo Trimestral del Plantel	4 Cronogramas elaborados	Cronograma Operativo A1GO-02	No. De Cronogramas

		4.- Implementar las acciones correctivas y preventivas derivadas de las Revisiones y de las Auditorias Internas o Externas	100% de acciones requeridas	Proyecto de Mejora Continua A2-PMC-02	No. De acciones realziadas
		5.- Realizar las acciones derivas del buzón de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias QSFD para le mejoramiento del servicio público	100% acciones del buzón QSFD	Oficios de solventación del buzón QSFD	No. De acciones de buzón QSFD
		6.- Solventar las observaciones derivadas de las auditorias efectuadas por el Orgáno Interno de Control	100% de observaciones solventadas	Oficios de solventación de auditorias internas	No. De observaciones solventadas
		7.- Llenar y entregar a la DPPyP los Formatos INEGI 911.7	2 Formatos 911.7 anuales	Formatos 911.7 elaborados	No. de Formatos 911.7 elaborados
		8.- Presentar los informes de ingresos, de mobiliario y equipo a resguardo	100% de Informes requeridos	Informes realizados	No. De informes presentados

3.1.6 Clima laboral

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
3.1 Coordinación y gestión institucional	3.1.6 Clima Laboral	Contar con un instrumento de evaluación automatizado, que permita medir el Clima Laboral	1.- Dar a conocer al personal del Plantel el marco normativo que debe ser observado en el COBAQ	100% de Personal adscrito al Plantel	Lista de personal asistente	No. de reuniones de difusión
			2.- Aplicar al personal el instrumento de evaluación del clima laboral en el Plantel	100% de Personal adscrito al Plantel	Instrumento aplicado	No. de instrumentos aplicados
			3.- Implementar las acciones de mejora de clima Laboral derivadas del instrumento de medición aplicado	100% de acciones de mejora implementadas	Proyecto de Mejora Continua A2-PMC-02	No de acciones de mejora implementadas
			4.- Verificar el cumplimiento de acciones de mejora de clima Laboral implementadas	100% de acciones verificadas	Proyecto de Mejora Continua A2-PMC-02	No. de acciones de mejora realizadas

3.1.8 formación de directivos de plantel

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador	Responsable
3.1 Coordinación y gestión institucional	3.1.8 Formación de directivos de Plantel	Mejorar la calidad de la gestión directiva en los planteles a través de la formación y actualización	1.- Difundir el Plan institucional de formación de directivos de Plantel	100% de Personal directivo	Lista de personal asistente	No. de reuniones de difusión	Director

	de sus directivos	2.- Asistir y aprobar la capacitación de directivos de Plantel con base en el plan Integral de formación directiva	100% de aprobación	Aprobar cursos de capacitación	No. de cursos aprobados
		3.- Dar seguimiento a las actividades de capacitación de directivos de Plantel	100% de seguimiento	Lista de directivos en seguimiento	No. de cursos en seguimiento

Línea 3: Impulsar el fortalecimiento de los órganos y mecanismos de coordinación y gestión de la educación media superior del COBAQ

Programa: 3.1 Coordinación y gestión institucional

Proyecto de plantel: 3.1.9 Capacitación al personal administrativo

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
3.1 Coordinación y gestión institucional	3.1.9 Capacitación al personal administrativo	Contribuir a mejorar la calidad de los procesos administrativos, a través de la capacitación del personal del Plantel	1.- Identificar las necesidades y oportunidades de capacitación del personal administrativo adscrito al Plantel	100% de identificación de áreas de oportunidad	Lista de necesidades identificadas	No. de áreas de oportunidad identificadas
			2.- Solicitar al Departamento de Capacitación y Desarrollo los temas específicos que son	100% áreas identificadas solicitadas para capacitación	Oficio de solicitud de temas	No. de temas de capacitación solicitados

			requeridos			
			3.- Difundir al personal administrativo adscrito al Plantel el Plan institucional de capacitación administrativa	100% de administrativos notificados	Lista de administrativos notificados	No. de administrativos notificados del Plan
			4.- Comisionar a al personal administrativo a los cursos de actualización que fueron programados	100% de administrativos que fueron seleccionados	Comisiones de administrativos	No.de administrativos comisionados a capacitación
			5.- Dar seguimiento a las actividades de capacitación del personal administrativo adscrito al Plantel	100% de administrativos en capacitación	Lista de administrativos en capacitación	No.de administrativos en capacitación

3.1.10 Mantenimiento y rehabilitación de espacios educativos

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
3.1 Coordinación y gestión institucional	3.1.10 Mantenimiento y rehabilitación de espacios educativos	Contar con instalaciones adecuadas para brindar un servicio educativo de calidad	1.- Detectar las necesidades de rehabilitación e infraestructura	100% áreas identificadas	Lista de necesidades	No. de áreas identificadas
			2.- Efectuar las correspondientes requisiciones de mantenimiento	100% de requisiones	Requisiciones efectuadas	No., De requisiones

			3.- Solicitar a la DPPyP la modernización ó ampliación de los espacios educativos existentes	100% de necesidades solicitadas	Oficio de solicitud de ampliación y modernización	No. de solicitudes realizadas
			4.- Llenar el formato de Infraestructura para la EMS 2010 (PIEMS) de la DPPyP	PIEMS 2010 llenada	PIEMS 2010	PIEMS 2010 llena

Línea de acción 4: Vincular las acciones de los Colegios de Bachilleres con los intereses de la sociedad Queretana mediante el planteamiento de nuevas formas de organización que generen la sinergia para desarrollar un modelo educativo de carácter integral y coparticipativo.

Programa: 4.1 Vinculación

Proyecto del plantel: **4.1.1 Vinculación de los estudiantes con el sector productivo**

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
4.1 Vinculación	4.1.1 Vinculación de los estudiantes con el sector productivo	Fomentar la participación del Plantel con el sector industrial de la comunidad a fin de que contribuya a la formación de vida de los estudiantes	1.- Mantener una comunicación permanente con la Dirección de Vinculación	Cumunicación efectiva con la Dirección	Cumunicación efectiva con la Dirección	Cumunicación efectiva con la Dirección
			2.- Efectuar actividades derivadas de los Convenios firmados entre el COBAQ y el Sector Productivo	100% de actividades programadas	Calendario Mensual de actividades	No. de actividades realizadas

			3.- Cumplir con el Programa de visitas académicas al Sector productivo	100% de visitas programadas	Calendario Mensual de actividades	No. de visitas realizadas
--	--	--	--	-----------------------------	-----------------------------------	---------------------------

Proyecto del plantel: **4.1.2 Vinculación de los Estudiantes con el Sector Social**

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
4.1 Vinculación	4.1.2 Vinculación de los Estudiantes con el Sector Social	Fomentar en los jóvenes un acercamiento y participación con la sociedad para que esto genere la sinergia de un Desarrollo	1.- Dar cumplimiento a las actividades del Programa de actividades cívico/sociales	100% de participación	Calendario Mensual de actividades	No. de participaciones cívico/sociales
			2.- Dar cumplimiento al Programa de actividades con instituciones de asistencia privada	100% de participación	Calendario Mensual de actividades	No. de participaciones con instituciones

	integral de los alumnos.	3.- Brindar apoyo a las actividades requeridas por instituciones de la sociedad civil organizada y por organizaciones no gubernamentales	100% de participación	Calendario Mensual de actividades	No. de participaciones no gubernamentales
		4.- Dar cumplimiento a las actividades del Programa de participación cívica / democrática	100% de participación	Calendario Mensual de actividades	No. de participaciones cívico/democráticas
		5.- Dar cumplimiento al Programa de actividades cívicas / oficiales	100% de participación	Calendario Mensual de actividades	No. de ceremonias cívicas efectuadas

4.1.3. Actividades artísticas, culturales y deportivas

Prog	Proyecto	Objetivo	Actividades	Meta	Producto	Indicador
4.1 Vinculación	4.1.3.- Actividades Artísticas, Culturales y Deportivos	Gestionar los espacios donde el joven pueda desarrollar sus capacidades deportivas,	1.- Dar cumplimiento a las actividades del Programa de eventos artísticos	100% de participación	Calendario Mensual de actividades	No. de participaciones eventos artísticos

	artísticas y culturales, que a su vez sirva de medio para la expresión, la sensibilización artística y el desarrollo académico y social	2.- Dar cumplimiento a las actividades del Programa de eventos culturales	100% de participación	Calendario Mensual de actividades	No. de participaciones eventos culturales
		3.- Dar cumplimiento a las actividades del Programa de eventos deportivos	100% de participación	Calendario Mensual de actividades	No. de participaciones eventos deportivos
		4.- Elaborar el Reporte Estadístico Mensual del Programa Nacional de Centros Escolares	100% de reportes entregados	Reportes mensuales	No. de reportes generados

e A3

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE QUERÉTARO
 Plantel 8 "Azteca"
 8 de septiembre de 2011.

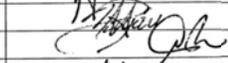
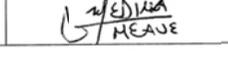
MINUTA

Orden del Día

1. Presentación del proyecto de calidad y mejora continua: Medición de la satisfacción del padre de familia referido a la calidad en el servicio. Caso plantel 8 "Azteca".
2. Informe sobre los objetivos que se persiguen con el proyecto.
3. Presentación de la propuesta del instrumento de medición (encuesta).

Acuerdos:

1. Los participantes realizarán una revisión a la propuesta del instrumento de medición y presentarán las adecuaciones que consideren pertinentes en la siguiente reunión.
2. Se propone que se involucre a personal de la unidad de Calidad y Mejora Continua de la dirección académica, el director hará la invitación respectiva.
3. Se considera la fecha de la siguiente reunión el día 29 de septiembre.
4. Se establece la logística de aplicación, así como a los padres de familia de alumnos a quienes se aplicará la encuesta.
 - a. Se aprovechará la entrega de calificaciones a los padres de familia como el espacio adecuado para la aplicación de la encuesta.
 - b. Se determina que el segmento muestra son los padres de familia de alumnos de 5º semestre.

ASISTENTES		
Puesto	Nombre	Firma
Director del plantel 8 "Azteca"	M. en A. Francisco Díaz Velázquez	
Subdirectora turno matutino	M. en E. Irma Leticia Bustos Navarro	
Subdirectora turno vespertino	Maestra Lourdes Payán Huerta	
Representante ISO del plantel	Ing. Salvador Camacho Pérez	
Responsable del proyecto	Q.F.B. Ma. Guadalupe Medina Meave	

Apéndice A4

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE QUERÉTARO
 Plantel 8 "Azteca"
 29 de septiembre de 2011

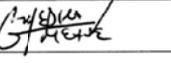
MINUTA

Orden del Día

1. Revisión de las propuestas de modificación al instrumento de medición (encuesta) por parte de los participantes.
2. Establecer logística de aplicación del instrumento.

Acuerdos:

1. Se realizarán las adecuaciones al instrumento, en el sentido de modificar algunos términos para que el instrumento sea más entendible por parte de los padres de familia.
2. Se considera que el 50% de los padres contestarán la encuesta por lo que se tendrán disponibles 139 encuestas.
3. El lunes a las 12:30 se tendrá una reunión con los maestros tutores de los grupos de 5° semestre turno matutino, para involucrarlos en el proyecto, ya que ellos serán los encargados de aplicar la encuesta.
4. Se solicitará el apoyo de padres de familia del grupo 1.7 en el sentido de que contesten la encuesta para determinar el tiempo de respuesta así como verificar que el instrumento es comprensible para ellos.
5. La aplicación de la encuesta se realizará el próx. Martes 4 de septiembre a las 7:00 a.m. durante la reunión de entrega de calificaciones.
6. Se considera dar un informe preliminar acerca de los resultados a personal de la unidad de calidad y mejora continua, así como el de solicitarles información del plantel, referente al proyecto de medición de satisfacción de grupos de interés.
7. La fecha de la próx. Reunión queda pendiente y dependerá de los avances en el análisis de la información obtenida en las encuestas.

ASISTENTES		
Puesto	Nombre	Firma
Director del plantel 8 "Azteca"	M. en A. Francisco Díaz Velázquez	
Subdirectora turno matutino	M. en E. Irma Leticia Bustos Navarro	
Subdirectora turno vespertino	Maestra Lourdes Payán Huerta	
Representante SO del plantel	Ing. Salvador Camacho Pérez	
Responsable del proyecto	Q.F.B. Ma. Guadalupe Medina Meave	

Apéndice A5

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE QUERÉTARO
 Plantel 8 "Azteca"
 3 de octubre de 2011

MINUTA

Orden del Día

1. Presentación del proyecto a maestros tutores de grupos de 5º semestre.
2. Establecer lineamientos de aplicación de la encuesta de medición de satisfacción de padres de familia.

Acuerdos:

1. Realizar una sensibilización con los padres de familia en el sentido de la importancia de tomarse el tiempo necesario para contestar la encuesta así como la de explicar acerca del llenado.
2. Se entregará la encuesta a los padres de familia, durante la sesión de entrega de calificaciones.
3. Se informa que el tiempo para responder oscila entre 20 y 30 minutos.
4. Se informa que se espera un mínimo de asistencia del 50%.
5. Los padres de familia deberán entregar la encuesta contestada y el tutor hará la entrega respectiva al sub director del turno matutino.

ASISTENTES		
Grupo	Nombre	Firma
5.1	Fco. Roman Cabuto R.	
5.2	Arturo Martínez Díaz	
5.3		
5.4	Jose Flores Larga	
5.5	Maria del Carmen Cabuto Romero.	
5.6	Gisela Andrea Márquez Uehara	
	M. en E. Irma Leticia Bustos Navarro (subdirectora turno matutino)	
	Q.F.B. Ma. Guadalupe Medina Meave (responsable del proyecto)	

A6 Instrumento de medición de satisfacción (cuestionario)

Colegio de Bachilleres del estado de Querétaro
Medición de Satisfacción de los Padres de Familia de Alumnos



Estimado padre (madre) de familia: Con la finalidad de proporcionar un mejor servicio, el plantel 8 "Azteca" se ha interesado permanentemente, en conocer distintos aspectos relacionados con la percepción que usted posee, al respecto del servicio recibido por su hijo(a). En atención a lo anterior, le invitamos a colaborar completando el siguiente cuestionario.

Su opinión es muy importante para nosotros por lo que le solicitamos atentamente se tome el tiempo necesario para responder a las preguntas. Le agradecemos de antemano su participación.

Nombre:

Nombre de su Hijo(a): _____ Grupo _____

A PARTIR DE ESTE MOMENTO PARA LAS PREGUNTAS DE SATISFACCIÓN, USTED DEBERÁ MARCAR EN EL TABLA CORRESPONDIENTE LA OPCIÓN QUE CONSIDERE APROPIADA, LA ESCALA CONSIDERA LAS OPCIONES, DESDE TOTALMENTE SATISFECHO HASTA TOTALMENTE INSATISFECHO. EN LA PARTE DERECHA DE LA ESCALA APARECE UNA COLUMNA QUE DICE "NA", ESTO QUIERE DECIR "NO SE, NO RESPONDO" Y PODRÁ SER USADA EN AQUELLOS CASOS, EN DONDE NO TENGA UNA RESPUESTA DEFINIDA PARA UNA PREGUNTA, PORQUE NO PUEDE CALIFICAR, POR DESCONOCIMIENTO, O PORQUE NO APLICA.

¿Cuál es su grado de Satisfacción con relación a las INSTALACIONES?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	NA
La ubicación de la escuela						
La limpieza de las instalaciones						
La limpieza de los baños						
El estacionamiento para los padres						
El espacio destinado por la escuela para dejar y recoger a los estudiantes						

¿Cuál es su grado de Satisfacción con relación a la SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES?

	Totalm	Satisfec	Ni	Insatisf	Totalm	N
--	--------	----------	----	----------	--------	---

	ente Satisfec ho	ho	satisfecho, ni insatisfec ho	echo	ente Insatisf echo	A
La seguridad de las escaleras y pisos no resbalosos						
Alarmas contra incendios y temblores						
Las salidas de emergencia						
Seguridad de los baños						
Calificación general de la seguridad en la escuela						

¿Cuál es su grado de Satisfacción con relación a los SALONES DE CLASE?

	Totalmente Satisfec ho	Satisfec ho	Ni satisfecho, ni insatisfec ho	Insatisf echo	Totalmente Insatisf echo	N A
El estado de los salones (techos, pisos, paredes internas y externas)						
El tamaño y comodidad de los salones						
Estado de las bancas						
Calificación general de los salones de clase						

¿Cuál es su grado de Satisfacción con relación a los SALONES DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS?

	Totalmente Satisfec ho	Satisfec ho	Ni satisfecho, ni insatisfec ho	Insatisf echo	Totalmente Insatisf echo	N A
Tamaño y diseño de los salones de cómputo						
Tamaño y diseño de la biblioteca						
Tamaño y diseño de las canchas deportivas						
Tamaño y diseño del auditorio						
Tamaño y diseño de los espacios de recreación						

¿Cuál es su grado de Satisfacción con relación al servicio de CAFETERÍA?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A
Tamaño y amplitud de la cafetería						
Tipo de alimentación/ Nutrición de sus hijos						
La calidad del servicio en la cafetería						
Calificación general de la cafetería						

Según su opinión, si hubiera necesidad de realizar mejoras en la escuela en donde estudia su hijo ¿Cuál es el aspecto más importante en el que debe superarse la escuela?

SALONES DE CLASES
 CANCHAS
 BAÑOS
 ESCALERAS
 LABORATORIOS
 SALA DE COMPUTACIÓN
 ÁREAS VERDES
 LA ENTRADA /ACCESOS
 TIENDA
 CAFETERÍA
 NINGUNO
 Otro(a)

¿En qué le gustaría que mejoraran el área marcada en la pregunta anterior?

¿Cuál es su grado de Satisfacción con relación al CLIMA ESCOLAR?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A
El trato individual con el que son tratados los estudiantes.						
El ambiente de cercanía y amistad entre los alumnos.						
El sentido de pertenencia que se genera entre los alumnos en la escuela.						
El sistema de incentivos y sanciones que la escuela utiliza.						

P17 ¿Durante este ciclo escolar cuántas veces fue citado por alguna situación o problema relacionado con su hijo a fin de informarlo de la situación y pedirle su colaboración? _____

P18 ¿Me podría decir qué es lo que más le gusta de la escuela en donde estudia su hijo y

por qué?

(PROFUNDIZAR) _____

P19 ¿Me podría decir qué es lo que menos le gusta de la escuela en donde estudia su hijo y por qué? (PROFUNDIZAR)

¿Cuál es su grado de satisfacción con la forma como se maneja la interacción entre la escuela y los padres de los alumnos?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A
El apoyo que reciben los padres con la dinámica de la educación de sus hijos (apoyo en tareas, en trabajos especiales).						
La comunicación que promueve la escuela hacia los padres.						
El grado de interés de la escuela hacia los padres, para establecer reuniones para monitorear el avance de los alumnos.						
La amabilidad con la que el personal directivo se dirige a los padres y familiares de alumnos.						

P23 ¿Existe alguna sociedad de padres de familia dentro de la escuela?

- Sí No

P24 ¿Existe alguna asociación de los padres para tratar problemas importantes como alcoholismo, drogas, embarazos y prevención de deserción escolar?

- Sí No

¿Cuál es su grado de satisfacción con la forma como se maneja la interacción entre su hijo y los maestros?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A

			ho			
El nivel de cordialidad en el trato entre maestros y alumnos						
El nivel de confianza que poseen los alumnos para tratar desde temas escolares, a temas personales con sus maestros.						
La asistencia de los maestros a clases						
El grado de objetividad y profesionalismo que tienen los maestros en las calificaciones escolares de los alumnos						
El esfuerzo extra que los maestros realizan a los alumnos para que puedan realizar tu trabajo, tareas o prepararse para tus exámenes.						

¿Cuál es su grado de satisfacción con el desempeño académico de la escuela en la que estudia su hijo?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A
La preparación académica que reciben los alumnos.						
La preocupación de los directivos de la escuela por garantizar el aprendizaje de sus alumnos						
El énfasis que la escuela le da a la preparación de la prueba enlace.						
El porcentaje que obtuvo la escuela en la prueba enlace						
La preparación que realizan en la escuela para la aplicación de pruebas como la prueba enlace u otras.						
El nivel de preparación de los maestros.						
El grado de dificultad de las tareas y exámenes que les ponen						

a los alumnos						
El material didáctico que tienen disponible en la escuela para la enseñanza de los alumnos (Computadoras, posters, fichas técnicas etc.)						

¿Qué tan satisfecho estas con las actividades extracurriculares del colegio?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A
El rendimiento de su hijo dentro de estas actividades después de clases						
El grado en que estas actividades extracurriculares cumplen las expectativas						
El nivel de atractivo y gusto que genera en su hijo estas actividades						
La participación de los alumnos en estas actividades incrementa la posibilidad de que tengan más amigos.						

P34 ¿Le gustaría que en el colegio ofrecieran otras actividades extracurriculares para su hijo?

Sí No

P34A ¿Qué actividades después de clase le gustaría que se ofrecieran para su hijo? (Marcar todas las opciones que apliquen)

Teatro Danza Karate Ballet Tenis Taller de Cuento, Programas de tareas, Tae Kwon do Atletismo Fútbol Baloncesto Gimnasia (Música, Pintura, Ajedrez.)

¿Qué tan satisfecho esta con la seguridad del colegio en la que estudia su hijo?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A
La seguridad de la zona en donde está ubicada la escuela.						

La seguridad de la escuela para con los alumnos se sienten seguros.						
La seguridad que le proporciona la escuela para que los padres o familiares se sientan seguros para asistir a reuniones u otro evento.						
La vigilancia a la entrada y salida de los alumnos a la escuela						

¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención y el servicio que le brinda el personal administrativo (secretarias, recepcionistas, etc.) en la escuela donde estudia su hijo?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A
El nivel de trato que recibe del personal administrativo (secretarias, personal contable, cajeros, recepcionistas)						
La calidad de la atención telefónica con la que es atendido						
El grado de atención que recibe de parte del personal administrativo y directivo al momento de presentar una queja o sugerencia.						
La disponibilidad del director para atenderlo cuando usted lo requiere.						

¿Cuál es su grado de satisfacción con la manera como se dirige y se toman las decisiones en la escuela donde estudia su hijo?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A
La relación de cooperación entre maestros y supervisores de la escuela.						

El modelo de liderazgo administrativo de la escuela						
Las reglas disciplinarias que se imparten en esta escuela.						
La consistencia en la impartición de las reglas						

P41 ¿Cuánto tiempo lleva su hijo en esta institución?

- 1 mes 2 a 6 meses 6 meses a 1 año 2 a 4 años 5 a 7 años

P42 ¿Piensa usted hacer que su hijo permanezca en esta institución educativa?

- Sí No

P43 ¿Cuáles cree usted que son las principales razones por las que un padre de familia puede tomar la decisión de cambiar a su hijo de colegio? (Marcar todas las opciones que apliquen)

- Costo elevado Baja en el nivel académico Cambio de domicilio Clima escolar inadecuado para los alumnos Falta del siguiente nivel académico
- Inconformidad de los padres con el ambiente escolar Diferencias de opinión administrativas Los resultados de la prueba enlace Maltrato de los maestros hacia los alumnos Porque los alumnos reprueban materias
- Porque queda muy alejado de casa Que el sistema es muy estricto Violencia entre los alumnos

¿Qué tan satisfecho está con la forma en que los maestros y directores manejan la violencia entre alumnos?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	N A
La manera con la que su hijo es tratado por sus compañeros en el colegio.						
El grado de interés por parte de las directivas en la prevención de maltrato físico o verbal por parte de los mismos niños.						
Los llamados de atención por parte de los maestros y superiores a los niños con un comportamiento inadecuado						
Las platicas que recibe por parte						

del colegio acerca de esta problemática.						
--	--	--	--	--	--	--

P46 Por favor dígame durante la estancia de su hijo en este colegio, ¿Alguna vez ha sido golpeado o maltratado verbalmente?

- Sí No

¿Qué medidas ha tomado?

P47 ¿Se han realizado pláticas en la escuela acerca del maltrato físico o verbal entre alumnos?

- Sí No

5. CONOCIMIENTO DE LA COMPETENCIA DE LA ESCUELA

P48 Para finalizar, ¿Usted diría que la escuela en donde estudia su hijo es?

- Mejor en relación con otras escuelas de su categoría
- Igual de buena que otras escuelas en su categoría
- Menos buena que otras escuelas de su categoría
- La de nivel más deficiente dentro de las escuelas de su categoría

P49 Antes de decidirse por esta escuela para su hijo, ¿consideró otras opciones?

- Sí No

¿Cuál o cuáles escuela(s) consideró para su hijo antes de decidirse por esta escuela? _____

_____ **P50** ¿Cuál fue la razón por la que decidió dejar a su hijo en esta institución y no en otra?

6. ESCALA DE VALOR DEL CLIENTE

P51 Desde su punto de vista de padre de familia, señale 3 aspectos que usted considere que toda escuela debe tener de manera básica (INSISTIR Y PROFUNDIZAR)

P52 ¿Y ahora señale 3 aspectos que usted considere que toda escuela debe tener y que comienzan a hacer la diferencia entre una escuela y otra?

P53 Por último señale 3 aspectos que harían que usted pensara que cualquier escuela fuera extraordinaria y se quedara con ella.

Si tiene usted algún comentario adicional por favor escríbalo

A7 Aplicación del instrumento

Padres de familia de alumnos de 5to. Semestre que contestaron el instrumento. Grupos 5.1 al 5.6 turno matutino.









A8 Preguntas abiertas.

10.- ¿Qué es lo que más le gusta de la escuela en donde estudia su hijo?

La disciplina El nivel académico el personal docente Ubicación seguridad La seguridad de los alumnos El nivel académico Que mi hija está contenta y que tiene más ganas de estudiar Que aún se interesan por la educación, seguridad y tratar de corregir a los alumnos en lo que estén mal. La atención que se les pone y el sentido de responsabilidad que se inculca, ya sea obligatorio o por participación. Que hay cierto grado de disciplina Su estabilidad y compromiso.

33.- ¿Cual fue la principal razón por la que decidió dejar a su hijo en esta institución y no en otra?

Por la cercanía de la casa Por recomendación de personas que conozco y han estudiado en este COBAQ Es el segundo hijo que terminará su bachillerato en esta institución porque mi otro hijo estudió aquí Por la cercanía de la escuela Porque ya conocía el sistema cercanía seguridad porque no hay más opciones por lo cerca de su casa Por el nivel académico Porque esta me gustó Las buenas instalaciones y la forma en que se preocupan de los alumnos y el sistema de educación Existe control educativo y buen nivel académico Porque creí en la escuela y en la capacidad de mi hijo. Su control y nivel académico.

34.- Desde su punto de vista de padre de familia, señale 3 aspectos que usted considere que toda escuela debe de tener de manera básica

respeto educación valores Se practique deporte en forma general Organizar torneos internos deportivos y culturales Practicar la ciencia de forma permanente Respeto disciplina buena dirección Buen sistema educativo Buen ambiente educativo Buenas instalaciones seguridad alumbrado instalaciones Respeto entre maestros y alumnos Ética profesional de los maestros Seguridad Maestros capacitados Disciplina Seguridad Buenos baños, buenas computadoras y buena vigilancia maestros competentes en sus materias seguridad dentro de la escuela eficiente Nivel académico Buen trato de personal académico a alumnos Bue ...

35.- Por ultimo señale 3 aspectos que harían que usted pensara que cualquier escuela fuera extraordinaria y se quedara con ella

Intercambio entre COBAQ a nivel regional. Sigam haciendo este tipo de encuestas para mejorar nivel académico seguridad buen ambiente Alto nivel académico y lo escrito en la respuesta anterior. tener registro oficial tener maestros eficientes ser una escuela competente Nivel académico Buen trato de personal académico a alumnos Buenas instalaciones seguridad en todos los salones Excelencia educativa, valores y disciplina. Buen trato del maestro hacia los alumnos Instalaciones Educación Incentivo Exigencia académica disciplina, promoción académica maestros bien capacitados El trato hacia los alumnos.