



“MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS NIVELES SECUNDARIA Y PREPARATORIA EN APASEO EL ALTO, GTO.”.

Tesis que para obtener el grado de:

Doctora en Administración

Acuerdo SEP N° 2005426 de fecha 10 de agosto de 2005

Programa Acreditado por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior A.C. (CIEES) No.18-7-98-205, con vigencia junio 2019 a julio 2024

Presenta:

Leticia Jiménez Ortega

Celaya, Gto.

Diciembre 2020

“El mayor peligro para la mayoría de nosotros no es que nuestras metas sean demasiado altas y no las alcancemos, sino que seas demasiado baja y las consigamos”.

Miguel Ángel Buonarroti

Agradecimiento.

A mi familia, por su gran amor y apoyo, por ser la inspiración para cada día dar lo mejor de mí.

Resumen.

La investigación tiene como objetivos: conocer el grado de importancia y satisfacción, para los padres y estudiantes de Apaseo el Alto, Gto. en los niveles de secundaria y preparatoria sobre diversos aspectos educativos, para analizar cuáles influyen en la elección de una escuela pública o privada; determinar la correlación entre el nivel académico de los padres, el socioeconómico (NSE) de la familia y la elección del centro educativo; e identificar las prácticas directivas de gestión de calidad en escuelas privadas.

El estudio es de carácter mixto, para el cual se diseñó y validó un cuestionario de 37 aspectos agrupados en siete variables, con un nivel de confianza alfa de Cronbach de 0.74 para la dimensión de importancia y 0.77 para la de satisfacción.

La hipótesis planteada fue: “a mayor nivel educativo de los padres y NSE de la familia, es más elevada la probabilidad de elección de educación privada para los hijos”.

Participaron 385 padres de familia y alumnos de escuelas públicas y privadas de la zona urbana del Municipio, la recolección de datos se realizó mediante el instrumento, en entrevistas y grupos cerrados. Participaron también 10 directivos de escuelas particulares a quienes se les realizó entrevista personalizada.

La investigación reveló que para los encuestados la seguridad física y emocional es lo más importante y que los participantes de escuelas privadas otorgan una mayor importancia a los aspectos educativos. Se obtuvo una correlación positiva baja entre el nivel educativo del jefe de familia y la elección de escuela privada, y media baja para el NSE de la familia.

Se concluye con un modelo de gestión de calidad para escuelas privadas pequeñas como las del Municipio, con cuya implementación se espera aseguren su permanencia e incrementen su participación de mercado.

Índice de contenido.

Resumen.	3
Índice de contenido	4
Índice de tablas	6
Índice de figuras.....	8
Introducción.....	10
Planteamiento del problema.	12
Objetivos de la investigación.....	12
Preguntas de investigación.	12
Justificación.....	13
Descripción del contexto.....	15
Deficiencias en el problema de investigación.....	22
Estructura.....	22
1. Capítulo 1. Revisión de la literatura.....	25
1.1 La relevancia de la educación y la contribución del sector privado.....	25
1.2 Inversión y resultados de la educación en México.....	29
1.3 Participación en cobertura de la educación privada en el País.....	31
1.4 Participación de la educación privada en el Estado y Municipio.....	43
1.5 Expectativas de la familia en la elección de escuela.....	47
1.6 Calidad en la educación.....	56
1.6.1 Calidad de la educación en el ámbito internacional.....	62
1.6.2 Calidad de la educación en México, instituciones de nivel básico.....	66
1.6.3 Calidad de la educación en México, instituciones de nivel medio superior.....	71
1.7 Prácticas de calidad en el ámbito educativo.....	72
1.8 Riesgos para el crecimiento de la educación privada.....	80
1.9 Cultura y sistemas de gestión de calidad.....	84
2. Capítulo 2. Método.....	90
2.1 Enfoque de la investigación.....	90
2.2 Alcance.....	90
2.3 Hipótesis.....	91

2.4	Diseño de investigación.....	93
2.5	Población y muestra.	94
2.6	Prueba piloto e instrumento de recolección de datos.	95
2.7	Estrategia de análisis de datos.	99
3.	Capítulo 3. Análisis de resultados.....	101
3.1	Confiabilidad.....	102
3.2	Del cuestionario de padres de familia y alumnos.....	108
3.2.1	Perfil de los participantes.	108
3.2.2	Importancia y satisfacción de los aspectos educativos.	110
3.2.2.1	Resultados por variable.	110
3.2.2.2	Resultados por aspecto y nivel de importancia.....	115
3.2.3	Del perfil socioeconómico de los hogares.	123
3.2.4	Distribución del nivel socioeconómico de los hogares.....	129
3.2.5	Participación, elección, fidelidad y probabilidad de cambio.	133
3.2.6	Determinación de correlaciones.	136
3.3	De la encuesta a directivos de instituciones educativas.	139
3.4	Modelo de gestión de calidad: Evaluación 10 - 10.	143
4.	Capítulo 4 Discusión.	147
4.1	Conclusiones.....	147
4.2	Logros de la investigación.....	157
4.3	Propuestas para las acciones estratégicas de gestión.....	158
4.4	Recomendaciones y sugerencias.....	167
	Anexos.....	169
1.	Cuestionario padres de familia y alumnos.	169
2.	Cuestionario a directivos.	173
	Referencias.....	176

Índice de tablas.

Tabla 1. Distribución de escuelas en el Municipio de Apaseo el Alto, Gto.	14
Tabla 2. Alumnos, docentes y escuelas en el Estado de Guanajuato.....	16
Tabla 3. Alumnos, docentes y escuelas en Apaseo el Alto.....	17
Tabla 4. Resultados en PISA 2015: México - países de la OCDE.	30
Tabla 5. Incremento de matrícula en escuelas pública y privada.	33
Tabla 6. Evolución de matrícula en preescolar en México.....	34
Tabla 7. Evolución en escuelas de preescolar.	35
Tabla 8. Evolución de matrícula en primaria en el País.....	36
Tabla 9. Evolución de escuelas primarias.....	37
Tabla 10. Evolución de matrícula pública y privada en secundaria.....	38
Tabla 11. Evolución de escuelas secundarias.....	39
Tabla 12. Evolución de matrícula pública y privada en EMS.	40
Tabla 13. Evolución del número escuelas del nivel EMS.....	41
Tabla 14. Matrícula en educación superior en México.	43
Tabla 15. Cobertura educativa, México y Guanajuato.....	44
Tabla 16. Alumnos y escuelas por tipo de nivel, Guanajuato,	44
Tabla 17. Alumnos y escuelas por tipo y nivel, Apaseo el Alto.	45
Tabla 18. Porcentaje de matrícula privada en los niveles obligatorios.....	46
Tabla 19. Porcentajes de escuelas privadas de los niveles obligatorios.	46
Tabla 20. Escala de clasificación del nivel socioeconómico de AMAI.	92
Tabla 21. Estatificación teórica de la muestra.	94
Tabla 22. Escala interpretación coeficiente alfa de Cronbach.	102
Tabla 23. Alfa de Cronbach importancia de la calidad académica.....	103
Tabla 24. Escala interpretación coeficiente alfa de Cronbach.	103
Tabla 25. Alfa de Cronbach satisfacción formación integral.....	104
Tabla 26. Alfa de Cronbach satisfacción formación integral.....	104
Tabla 27. Correlaciones de la variable I. Recursos físicos.	105
Tabla 28. Correlaciones de la variable II. Servicio al cliente.....	105
Tabla 29. Correlaciones de la variable III. Calidad académica.....	106
Tabla 30. Correlaciones de la variable IV. Seguridad.	106
Tabla 31. Correlaciones de la variable V. Relaciones sociales.....	106
Tabla 32. Correlaciones de la variable VI. Formación integral y valores.....	107
Tabla 33. Correlaciones de la variable VII. Ubicación, costos y horarios.	107
Tabla 34. Perfil de los encuestados por género.	108
Tabla 35. Perfil de los encuestados por rol.	108
Tabla 36. Variable I. Recursos físicos e instalaciones.....	112
Tabla 37. Variable II. Servicio al cliente.....	112
Tabla 38. Variable III. Calidad académica y docentes.	113

Tabla 39. Variable IV. Seguridad.	113
Tabla 40. Variable V. Relaciones sociales.	114
Tabla 41. Variable VI. Formación integral y valores.	114
Tabla 42. Variable VII. Formación integral y valores.	115
Tabla 43. Resultados generales por aspecto e importancia.	116
Tabla 44. Los diez aspectos más importantes, escuelas privadas.	118
Tabla 45. Los diez aspectos menos importantes, sector privado.	119
Tabla 46. Los diez aspectos más importantes, escuelas públicas.	120
Tabla 47. Los diez aspectos menos importantes, sector público.	120
Tabla 48. Grado de importancia y satisfacción padres de familia.	122
Tabla 49. Personas con trabajo, media y desviación.	127
Tabla 50. Nivel socioeconómico sectorizado.	128
Tabla 51. Valores NSE para la distribución escuelas privadas.	129
Tabla 52. Valores NSE para la distribución escuelas públicas.	130
Tabla 53. Prueba de normalidad NSE escuelas privadas.	132
Tabla 54. Prueba de normalidad NSE escuelas públicas.	133
Tabla 55. Participación en la elección de la escuela.	133
Tabla 56. Participación en evaluaciones para la mejora.	134
Tabla 57. Probabilidad de recomendación.	134
Tabla 58. Promotores netos.	135
Tabla 59. Probabilidad de cambio.	135
Tabla 60. Áreas y documentos de los centros educativos.	141
Tabla 61. Frecuencia de actividades para la mejora continua.	142
Tabla 62. Análisis FODA.	159
Tabla 63. Lista de cotejo cumplimiento normatividad externa.	164
Tabla 64. Tablero de indicadores.	166

Índice de figuras

Figura 1. Escuelas públicas y privadas.....	14
Figura 2. Educación pública y privada en Guanajuato y Apaseo el Alto.	18
Figura 3. División de zonas educativas en el Estado de Guanajuato.....	19
Figura 4. Grado de escolaridad por entidad federativa.	20
Figura 5. Grado de escolaridad en México, Guanajuato y Apaseo el Alto.	20
Figura 6. Actividades de la PEA del Municipio.	21
Figura 7. Estructura del sistema educativo mexicano.....	32
Figura 8. Alumnos de preescolar en educación pública y privada.	34
Figura 9. Escuelas públicas y privadas de preescolar en México.	35
Figura 10. Alumnos de primaria en educación pública y privada.	36
Figura 11. Escuelas públicas y privadas de primaria.	37
Figura 12. Alumnos de secundaria en educación pública y privada.	38
Figura 13. Escuelas públicas y privadas en secundaria.	39
Figura 14. Alumnos de EMS en instituciones públicas y privadas.....	40
Figura 15. Escuelas públicas y privadas en EMS.....	41
Figura 16. Los cuatro pilares la educación.	58
Figura 17. Coherencia y alineación en torno al aprendizaje.	61
Figura 18. Sistema de Planeación de Proyecto Escolar del SIIEG.....	68
Figura 19. Ejes para las acciones de la ruta de mejora escolar.	69
Figura 20. Habilidades y reporte del SisAT.....	69
Figura 21. Indicadores de calidad y eficiencia de la educación básica.....	73
Figura 22. Círculo de mejora continua de un SGOE.	87
Figura 23. Variables del cuestionario a padres de familia y alumnos.	97
Figura 24. Nivel educativo.....	109
Figura 25. Tipo de sostenimiento.....	109
Figura 26. Grado de importancia por variable.	110
Figura 27. Grado de satisfacción por variable.....	111
Figura 28. Nivel educativo jefe de familia escuelas privadas.....	124
Figura 29. Nivel educativo jefe de familia escuelas públicas.	124
Figura 30. Nivel educativo jefe de familia escuelas públicas.	125
Figura 31. Número de baños en los hogares de los estudiantes.....	125
Figura 32. Número de autos en los hogares de los estudiantes.	126
Figura 33. Hogares con internet.....	126
Figura 34. Número de personas del hogar con trabajo.....	127
Figura 35. Cuartos para dormir.	128
Figura 36. Distribución normal NSE escuelas privadas.....	130
Figura 37. Histograma del NSE escuelas privadas.....	130
Figura 38. Distribución normal NSE escuelas públicas.....	131

Figura 39. Histograma del NSE escuelas públicas.	131
Figura 40. Diagrama: nivel educativo – probabilidad de elección.	136
Figura 41. Diagrama de dispersión: NSE – probabilidad de elección.	137
Figura 42. Diagrama de dispersión: NSE – decisión.	138
Figura 43. Porcentaje de ocupación.	140
Figura 44. Modelo de Gestión de Calidad Evaluación 10 - 10.	144
Figura 45. Ejes estratégicos.	160
Figura 46. Ficha del proceso simplificado de inscripción.	162
Figura 47. Organigrama.	163
Figura 48. Diagrama de Ishikawa.	166

Introducción.

La búsqueda de la calidad es el motor que impulsa la incorporación de mejores prácticas, la educación privada no está exenta de esta filosofía, el espíritu de superación que se espera caracterice a los estudiantes debe ser uno de los pilares en la gestión escolar.

“Mientras que la economía de México ha experimentado una importante transformación desde los ochentas, inequidades sociales prevalecen en el país. El sistema educativo puede contribuir a combatirlas y dar un mejor futuro a México.” (OCDE, 2019b, p. 17).

En el país, es posible la impartición de la educación en todos sus niveles educativos, tanto de carácter público como privado y aunque este último sector atiende menos de la quinta parte de la matrícula en el país, su participación es fundamental para cubrir la demanda educativa de cada estado y sus municipios, además de generar fuentes de empleo y contribuir al desarrollo de la región donde brinda sus servicios.

En México se considera a la educación básica como la primera etapa de instrucción formal que comprende tres niveles: preescolar, primaria y secundaria; la segunda etapa la constituyen la educación media superior (EMS) o bachillerato y la formación técnica superior universitaria (TSU). La educación superior queda integrada por los niveles de especialización, licenciatura, maestría y doctorado. Tanto la formación básica como la media superior son obligatorias, con una meta de 15 años de escolarización: de los 3 a los 17 años. La obligatoriedad de la EMS para los mexicanos se decretó en el 2012 (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), 2018).

El Estado de Guanajuato ha tenido un acelerado crecimiento industrial en la última década impulsado en gran medida por el sector automotriz, sin embargo, este desarrollo favorable para su economía, no han venido a la par de sus resultados educativos; pues es una de las entidades federativas con

mayor rezago: en educación media superior, Michoacán, Chiapas, Guanajuato, Oaxaca, Aguascalientes y Durango tienen niveles de asistencia inferiores al 70 % (INEE 2018, p. 23), el promedio de escolaridad es apenas de 8.4 años (SEG, 2017). Desafortunadamente, el municipio de Apaseo el Alto, ubicado al extremo este, se ha quedado al margen del desarrollo industrial del Estado y comparte sus bajos resultados educativos.

La educación privada en el municipio de Apaseo el Alto es reducida, se concentra apenas en el 7 % de las escuelas del municipio, mientras en el Estado es del 15 % (SEG, 2017), la gestión de calidad en estas instituciones, al igual que en el resto de las organizaciones, es un tema prioritario pues permite medir y comparar resultados respecto a las metas planteadas, derivando en planes de acción para la mejora continua.

En *La educación transforma vidas*, se retoma el cuarto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en su agenda 2030: “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos” (UNESCO, 2017, p.3).

En la primera fase de la investigación se realizaron entrevistas a 385 padres de familia y alumnos de escuelas públicas y privadas del Municipio de Apaseo el Alto, en los niveles de secundaria y preparatoria; para detectar los factores más valorados en la formación académica y los servicios recibidos, así como la satisfacción que se tiene en cada aspecto.

En la segunda fase se llevaron a cabo 10 entrevistas a directivos de instituciones privadas para conocer sus prácticas administrativas de gestión; como producto de la investigación se ha propuesto un modelo gestión de calidad para las escuelas privadas del Municipio, con acciones sistematizadas, que midan y mejoren la calidad de los servicios, el grado de satisfacción de los usuarios, para un potencial incremento en la participación de mercado de este sector.

Planteamiento del problema.

Objetivos de la investigación.

- Determinar qué factores influyen en la toma de decisión del padre de familia y del alumno para la elección de educación pública o privada, en los niveles de secundaria y preparatoria en el Municipio de Apaseo el Alto, Gto.
- Determinar el grado de correlación existente entre el nivel académico de los padres, el socioeconómico de la familia y la elección del tipo de educación para los hijos.
- Identificar las prácticas directivas de gestión de calidad en escuelas privadas de los niveles de secundaria y preparatoria del Municipio de Apaseo el Alto, Gto. y en qué grado consideran la opinión de los padres de familia y alumnos en la planeación y mejora continua de sus instituciones.

Preguntas de investigación.

- ¿Qué factores influyen en la toma de decisión del padre de familia y del alumno para la elección de una educación pública o privada, en los niveles de secundaria y preparatoria del Municipio de Apaseo el Alto, Guanajuato?
- ¿Cuál es el grado de correlación existente entre el nivel académico de los padres, el socioeconómico de la familia y la elección del tipo de educación para los hijos?
- ¿Qué prácticas de gestión de calidad llevan a cabo los directores en sus instituciones y en qué medida consideran la opinión de los padres de familia y alumnos en la planeación y mejora continua de sus instituciones?

Justificación.

El Municipio de Apaseo el Alto presenta un elevado rezago educativo, pues el grado de escolaridad promedio de sus habitantes es de 7.3 años, esto representa más de un grado por debajo de la media estatal que es de 8.4 años y casi dos abajo de la nacional correspondiente a 9.2 años (SEG, 2017).

Los centros educativos privados, buscan brindar una educación diferenciada, con más horas de clase, mayor atención en la formación holística sus estudiantes y un mejor servicio a los alumnos y padres de familia; pues están compitiendo con el servicio gratuito brindado por el estado o la federación; además de ser una fuente de sustento para las familias que en ellos trabajan. Los centros educativos privados atienden apenas al 5 % de la matrícula del Municipio de Apaseo el Alto, en comparación con el 13 % alumnos del Estado del Estado de Guanajuato (SEG, 2017).

Las actividades económicas en el Municipio de Apaseo el Alto son básicamente la artesanal, comercial y agrícola, motivo por la cual conservar y hacer crecer las organizaciones que brindan servicios, entre ellos el educativo, es fundamental para su dinamismo.

La inversión particular en educación va muchos más allá de un medio para obtener remanentes, está relacionada, además, con el compromiso por la formación de niños y jóvenes, con la vocación de servicio y con la creencia de que, a través de una educación de calidad, es posible la formación de ciudadanos mejor instruidos, más conscientes de las problemáticas de su entorno y preparados para afrontar los retos de su presente y futuro.

De acuerdo con la publicación panorama educativo (SEG, 2017), en el Municipio de Apaseo el Alto hay 182 centros en todos los niveles educativos: 169 públicos y 13 privados, de los cuales dos ofrecen sus servicios de manera virtual.

Tabla 1. Distribución de escuelas en el Municipio de Apaseo el Alto, Gto.

Escuelas públicas y privadas en el Municipio de Apaseo el Alto			
Nivel	Públicos	Privados	Total
Preescolar	63	5	68
Primaria	59	3	62
Secundaria ¹	30	2	32
Media superior ²	15	2	17
Superior	2	1	3
Total	169	13	182

Fuente: Elaborada a partir de Panorama educativo (SEG, 2017).

De las tres escuelas de nivel superior, dos son públicas: El Instituto Tecnológico de Roque, sede Apaseo y la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UEG); y una privada virtual: Instituto Universitario del Centro de México (EDUCEM) con 150 campus en el país, en su sede Apaseo el Alto promociona el programa de preparatoria.

Los porcentajes del total de escuelas públicas y privadas en Apaseo el Alto se observa en la figura 1.

Figura 1. Escuelas públicas y privadas.



Fuente: Elaborada a partir de Panorama Educativo (SEG, 2017).

¹ En secundaria se incluyen las escuelas de tipo general y las telesecundarias.

² De las 15 escuelas públicas una de ellas es presencial y el resto son video bachilleratos.

En la última década por falta de matrícula, dos escuelas particulares de Apaseo el Alto han cerrado, una de ellas impartía educación secundaria y la otra media superior, la inversión realizada en la infraestructura continúa sin provecho, pues no ha sido utilizada para otro fin.

Las prácticas para la gestión de calidad en la mayoría de las instituciones educativas del Municipio quedan reducidas a indicadores de deserción y reprobación, por lo que contar con un proceso sistematizado de gestión de calidad redundará en acciones para que sean más eficientes, midan e incrementen la satisfacción de los usuarios, aumenten la matrícula y eventualmente recorten la brecha actual existente con los promedios del Estado.

Descripción del contexto.

Aspectos demográficos.

El INEGI reporta para el 2015 una población total en el país de 119 millones 530 mil 753, el 27 % de la cual se encuentra en un rango entre 15 y 29 años. Guanajuato ocupa el 6° lugar por número de habitantes con 5 millones 853 mil 677, esto significa que el 4.9 % de la población mexicana es guanajuatense. En el Estado, el 47.9 % de la población es menor de 24 años y por tanto potencialmente demandante de algún servicio educativo.

De los 46 municipios del Estado, Apaseo el Alto es uno de los más pequeños con 68 mil 455 habitantes, representando el 1.2 % de la población de la entidad y el 0.06% del país (INEGI, 2017).

Aspectos educativos.

El sistema educativo mexicano contempla en el ciclo 2016 – 2017, más de 36 millones de alumnos y es uno de los más grandes del mundo, de estos, 30.9 millones asisten a uno de los niveles obligatorios y son atendidos en 246 mil escuelas por 1.6 millones de docentes.

En México acuden a una escuela secundaria pública el 91.2 % de los alumnos, mientras que a una privada lo hacen el 8.8 %; en preparatoria los porcentajes respectivos son del 81.2 % y del 18.8% (SEP, 2017).

En el ciclo 2016 – 2017, Guanajuato contó con una población estudiantil en los niveles obligatorios de 1 millón 561 mil 981 alumnos, el 85 % (1 millón 328 mil 126) estudiando educación básica y el 15 % (233 mil 855) media superior. En educación básica, el sector privado atiende el 10 % de la matrícula y abarca el 13 % de las escuelas, mientras que en educación media superior es atendido el 30 % del alumnado en el 38 % de las escuelas del Estado, lo anterior puede observarse a detalle en la tabla 2.

Tabla 2. Alumnos, docentes y escuelas en el Estado de Guanajuato.

Alumnos, docentes y escuelas por tipo y nivel educativo en el Estado de Guanajuato. Ciclo 2016 -2017							
Tipo de nivel educativo	Sostenimiento	Matrícula		Docentes		Escuelas	
		Total	%	Total	%	Total	%
Educación básica	Total	1,328,126	100	55,868	100	10,590	100
	Público	1,189,436	90	47,194	84	9,225	87
	Privado	138,690	10	8,674	16	1,365	13
Preescolar	Total	257,851	100	11,063	100	4,314	100
	Público	223,513	87	8,902	80	3,631	84
	Privado	34,338	13	2,161	20	683	16
Primaria	Total	712,393	100	25,907	100	4,439	100
	Público	644,484	90	22,836	88	4,039	91
	Privado	67,909	10	3,071	12	400	9
Secundaria	Total	357,882	100	18,898	100	1,837	100
	Público	321,439	90	15,456	82	1,555	85
	Privado	36,443	10	3,442	18	282	15
Educación media superior	Total	233,855	100	21,272	100	1,217	100
	Público	163,923	70	12,768	60	758	62
	Privado	69,932	30	8,504	40	459	38
Total, en educación básica y media superior	Total	1,561,981	100	77,140	100	11,807	100
	Público	1,353,359	87	59,962	78	9,983	85
	Privado	208,622	13	17,178	22	1824	15

Fuente: Elaborada a partir de panorama educativo (SEG, 2017).

Para ciclo 2016 – 2017, en los niveles obligatorios, la educación privada del Estado atiende al 13 % de alumnos, con el 22 % de docentes, en el 15 % de escuelas.

En el mismo ciclo, Apaseo el Alto, tuvo una matrícula de 18 mil 337 alumnos, el 87 % (15 mil 904) estudiando educación básica y el 13 % (2 mil 433) media superior. En secundaria, el sector privado atiende el 4 % de la matrícula (menos de la mitad del porcentaje atendido en el Estado) y abarca sólo el 7 % de las escuelas. En EMS es atendido el 5 % de la matrícula, en el 6% de las escuelas, contrastando con las cifras estatales del 30 % del alumnado en el 38 % de las escuelas.

Tabla 3. Alumnos, docentes y escuelas en Apaseo el Alto.

Alumnos, docentes y escuelas por nivel educativo ciclo 2016 -2017							
Tipo de nivel educativo	Sostenimiento	Matrícula		Docentes		Escuelas	
		Total	%	Total	%	Total	%
Educación básica	Total	15,904	100	706	100	160	100
	Público	15,163	95	657	93	150	94
	Privado	741	5	49	7	10	6
Preescolar	Total	3,281	100	157	100	68	100
	Público	3,066	93	144	92	63	93
	Privado	215	7	13	8	5	7
Primaria	Total	8,468	100	328	100	62	100
	Público	8,096	96	310	95	59	95
	Privado	372	4	18	5	3	5
Secundaria	Total	4,115	100	221	100	32	100
	Público	4,001	96	203	92	30	93
	Privado	154	4	18	8	2	7
Educación media superior	Total	2,433	100	127	100	17	100
	Público	2,323	95	115	91	15	94
	Privado	110	5	12	9	2	6
Total	Total	18,337	100	833	100	179	100
	Público	17,486	95	772	93	168	94
	Privado	851	5	61	7	12	6

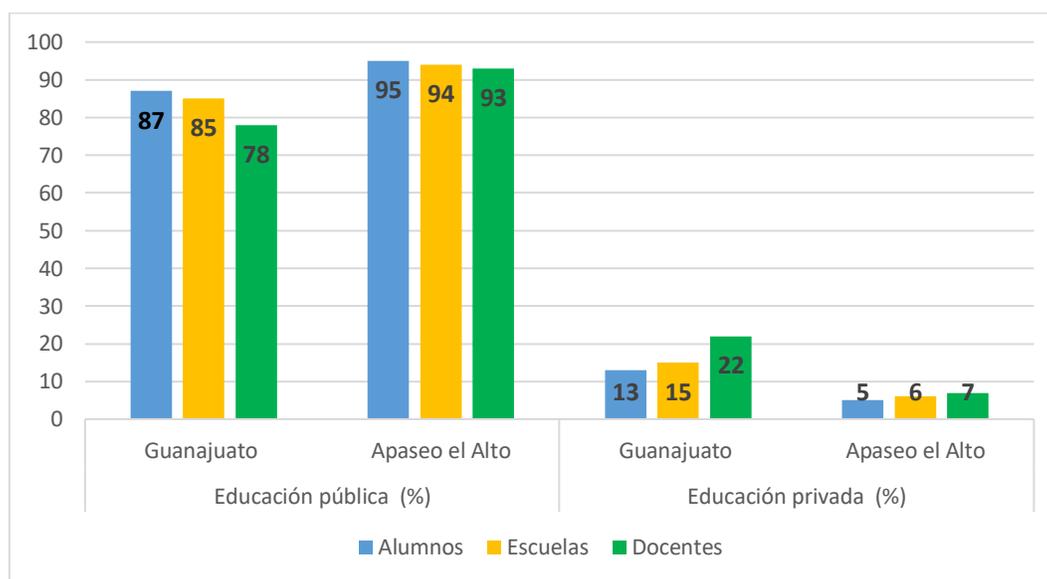
Fuente: Elaborada a partir de panorama educativo (SEG, 2017).

El Municipio tiene las siguientes escuelas públicas y privadas respectivamente; en preescolar: 63 y 5, en primaria: 59 y 3, en secundaria: 28

y 2 y en educación media superior: 15 y 1. Todas las escuelas privadas de Apaseo el Alto se encuentran ubicadas en la cabecera municipal.

En los niveles obligatorios, el comparativo porcentual de alumnos, escuelas y docentes en el Estado y Municipio para la educación pública y privada se presenta en la figura 2.

Figura 2. Educación pública y privada en Guanajuato y Apaseo el Alto.

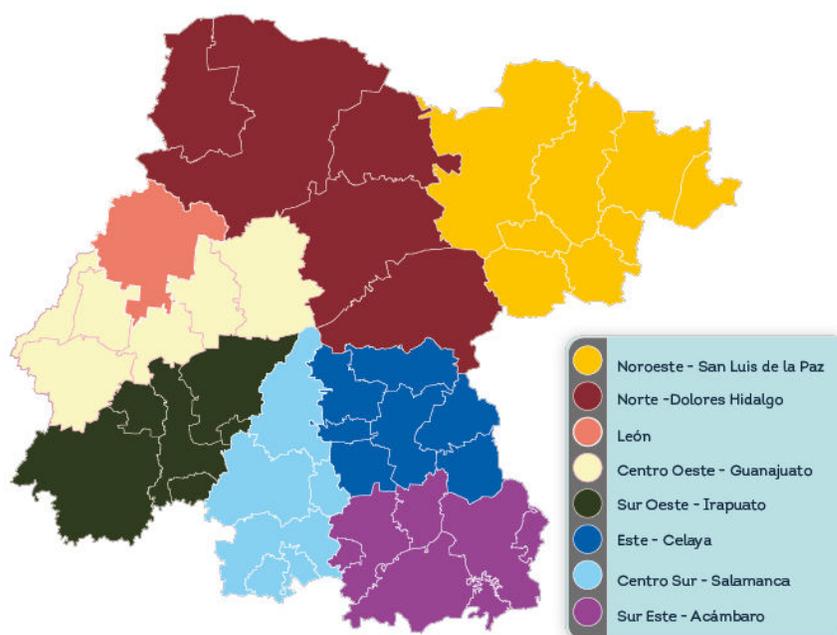


Fuente: Elaborada a partir de panorama educativo (SEG, 2017).

En el Estado acuden a una escuela privada el 13 % de los alumnos, mientras en el municipio sólo lo hacen el 5%. En Guanajuato el 15 % de sus centros educativos en los niveles obligatorios son privados, en Apaseo el Alto la cifra representa únicamente el 6 %. El 22 % de los docentes en el Estado y el 7 % en el Municipio, prestan sus servicios en una institución particular.

De acuerdo con la Secretaría de Educación de Guanajuato, el Estado se encuentra dividido en ocho delegaciones o zonas escolares, al Municipio de Apaseo el Alto le corresponde la V o zona este, a la cual pertenecen también Apaseo el Grande, Celaya, Comonfort, Cortazar, Santa Cruz de Juventino Rosas y Villagrán.

Figura 3. División de zonas educativas en el Estado de Guanajuato.



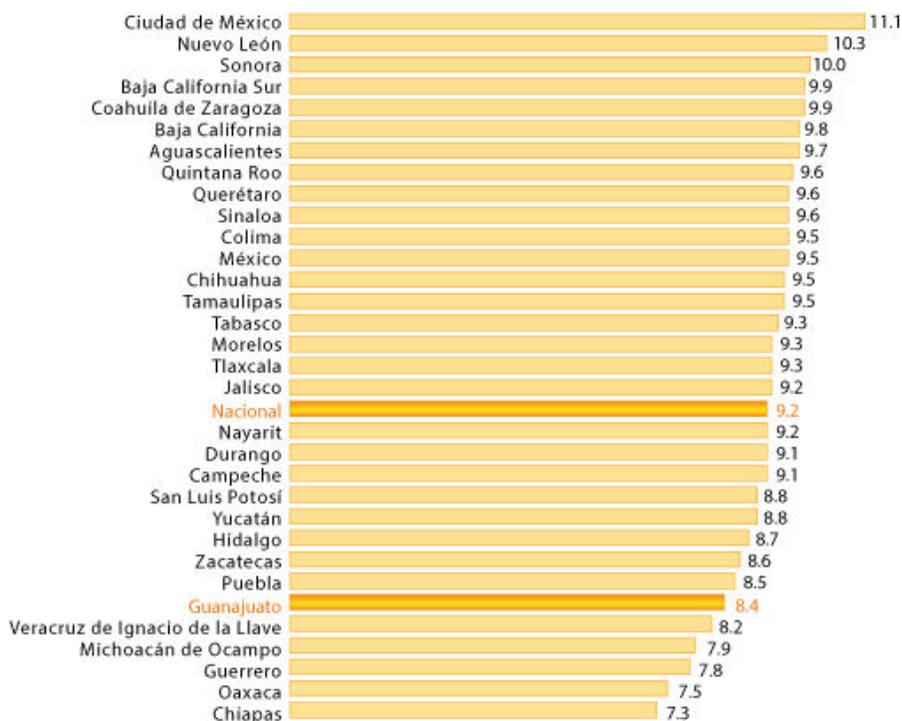
Fuente: Secretaría de Educación de Guanajuato (2017b).

De todos los guanajuatenses de 15 años o más, sólo el 13.2 % concluyó la educación superior, el 18.4 % la media superior, el 60.6 % la educación básica y el 7.7 % no acudió a la escuela (INEGI, 2017).

El grado de escolaridad del Estado de Guanajuato es de los más bajos del país, ocupando el lugar 27 con un promedio de 8.4 años, debajo de la media nacional de 9.2 años. En el extremo superior se encuentra la Ciudad de México y Nuevo León con un promedio respectivo de 11.1 y 10.3 años, y en el inferior Oaxaca y Chiapas con 7.5 y 7.3 años respectivamente (INEGI, 2017). El panorama completo puede observarse a través de la figura 4.

Figura 4. Grado de escolaridad por entidad federativa.

Grado promedio de escolaridad por entidad federativa 2015



Fuente: Cuéntame INEGI (2015).

Más allá de la baja escolaridad del Estado, el Municipio de Apaseo el Alto, está a casi un punto por debajo de la media estatal y dos de la media nacional, como se resume en la siguiente figura:

Figura 5. Grado de escolaridad en México, Guanajuato y Apaseo el Alto.



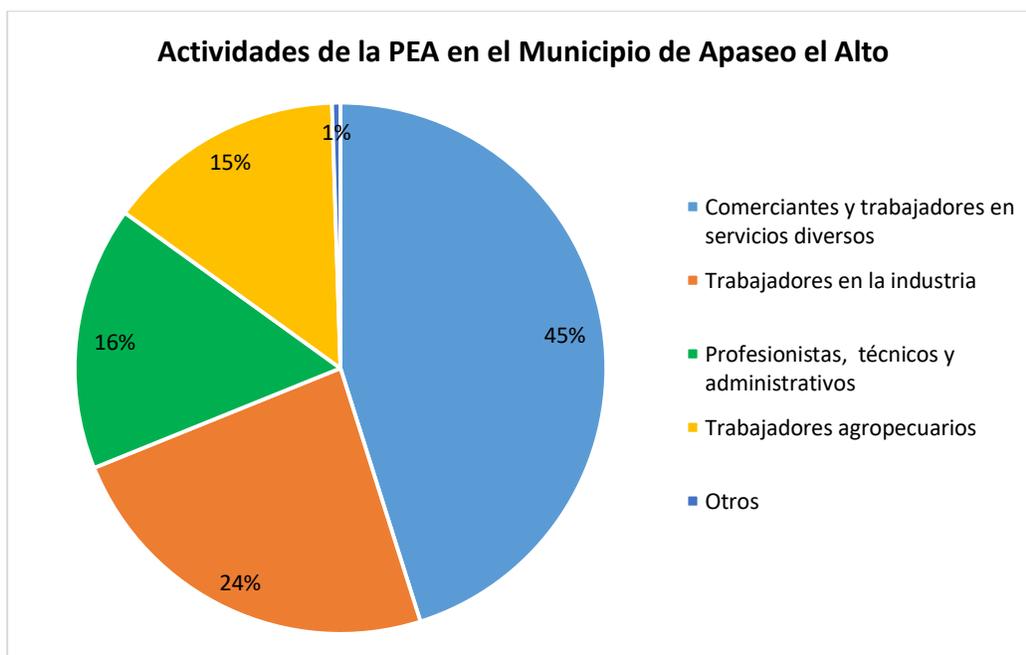
Fuente: Elaborada a partir de Panorama Educativo (SEG, 2017a).

Aspectos socioeconómicos de los habitantes de Apaseo el Alto.

Caminar por las calles del pueblo, recorrer sus comunidades y platicar con su gente da una idea de la sencillez de sus habitantes, la mayoría vive sin ajetreos ni presiones, en un ambiente relajado como en muchos pueblos de la provincia mexicana; sin embargo, este ritmo de vida viene acompañada de bajos ingresos para las familias por lo que los servicios de una educación privada queden fuera del alcance de muchos.

De acuerdo con el reporte 2012 de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano de Guanajuato, el municipio, se encuentra conformado por 131 localidades, el 49 % de sus habitantes pertenecen a la población económicamente activa (PEA), de ellos el 75 % son hombres y el 25 % mujeres. De la PEA del Municipio el 45 % se dedica al comercio y servicios diversos, el 24 % son trabajadores de la industria, el 16 % profesionistas, técnicos o administrativos y el 15 % trabajadores agropecuarios.

Figura 6. Actividades de la PEA del Municipio.



Fuente: Elaborada a partir de perfil económico de Apaseo el Alto. Secretaría de Desarrollo Social y Humano de Guanajuato (2012).

Deficiencias en el problema de investigación.

- No se han localizado antecedentes de estudios de este tipo para el Municipio u otros municipios pequeños del Estado.

Estructura.

La disertación comprende cuatro capítulos; en el primero “Revisión de la literatura”, se analizan dos grandes temas: el educativo y el de calidad. El capítulo inicia con información sobre la contribución del sector privado en la educación del País y su participación en los tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal; abordando luego investigaciones previas sobre las expectativas de las familias en la elección de la escuela para los hijos.

En el tema de la calidad, el análisis se enfoca en la calidad de la educación, desde los ámbitos internacional y nacional; con un abordaje en los niveles básico y medio superior. Se concluye con literatura sobre prácticas, cultura y sistemas de gestión de calidad.

En el capítulo dos “Método”, se expone el enfoque, alcance, hipótesis y diseño de la investigación, además de la muestra y descripción de los dos instrumentos de recolección de datos.

La investigación es descriptiva en cuanto a los factores que influyen en la toma de decisión del padre de familia y del alumno en la elección de educación pública o privada, así como su nivel de satisfacción con el servicio que reciben; y correlacional entre las variables de la hipótesis sobre la que versa el estudio:

H₁: A mayor nivel educativo de los padres y a mayor nivel socioeconómico de la familia, es más elevada la probabilidad de elección de educación privada para los hijos.

En la investigación participaron 371 estudiantes y 14 padres de familias de la zona urbana de Apaseo el Alto; además de 10 directivos de escuelas

particulares en los niveles de secundaria y preparatoria de los municipios de Apaseo el Alto, Apaseo el Grande y Salvatierra.

El capítulo tres de “Resultados” se presenta en cuatro secciones; en la primera se analiza la confiabilidad del instrumento aplicado a de padres de familia y alumnos, agrupando los 37 aspectos en siete variables y utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. La valoración más alta en importancia, la tuvo la variable de calidad académica con un coeficiente de 0.826; en tanto que en satisfacción fue la formación integral y valores, con una confiabilidad de 0.842.

En la segunda, se exponen los resultados obtenidos del cuestionario de padres de familia y alumnos relativos a la importancia, la satisfacción y el *gap*, de los 37 aspectos relativos al servicio educativo; seguida por el análisis del perfil socioeconómico de los participantes por tipo de educación: pública y privada; además de la fidelidad mediante el *Net Promoter Score* y la probabilidad de cambio del sistema público al privado.

Entre los principales hallazgos se citan:

- Para los participantes, tanto de escuelas públicas como privadas la variable más importante es la seguridad física y emocional de los estudiantes, seguida por los recursos físicos e instalaciones.
- La seguridad física y emocional recibe un valor mayor tanto en importancia como en satisfacción entre los padres de familia y alumnos de escuelas privadas, respecto a las públicas.
- Los tres aspectos más importantes para los encuestados son: Que se garantice el no consumo ni distribución de tabaco o drogas, la preparación y experiencia de los maestros y que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar; en el sector público también se destacan el que la escuela cuente con baños suficientes y limpios.
- Segmentado únicamente a padres de familia, los aspectos más destacados en importancia son: La preparación y experiencia de los

maestros, la actitud y trato amable de maestros y personal, la enseñanza del inglés y el ambiente social y cultural de la comunidad escolar.

En cuanto al nivel socioeconómico (NSE) de los hogares, los participantes de escuelas públicas tuvieron una media de 149.4 puntos y los de privadas 190.4 (de 300 posibles). De acuerdo con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, los puntajes para el NSE de familias tanto de escuelas públicas como privadas tienen una distribución normal.

La fidelidad de los padres de familia y alumnos medida con el *Net Promoter Score* (NPS), arrojó el mayor valor en el sector privado para el nivel secundaria con un 95 % de promotores; aunque tanto la secundaria como la preparatoria privada y pública tienen valores arriba del 65 %; lo que explica el bajo resultado en probabilidad de cambio, en el orden del 40 %.

La tercera sección del capítulo tres, aborda los resultados del análisis exploratorio sobre las prácticas de gestión de calidad que llevan a cabo los directores de escuelas privadas y los documentos con que cuentan para la gestión de la calidad.

En la cuarta y última sección, se presenta y describe el Modelo de Gestión de Calidad Evaluación 10 -10 propuesto para instituciones educativas privadas, pequeñas como las del municipio de Apaseo el Alto.

El capítulo cuatro “Discusión”, exponen las conclusiones, recomendaciones y sugerencias; incluyendo ejemplos de instrumentos que orientan la implementación del Modelo de Gestión de Calidad.

Finalmente, en los anexos se han incluido los cuestionarios utilizados en la investigación: el aplicado a padres de familia y alumnos y el de directivos de instituciones privadas.

1. Capítulo 1. Revisión de la literatura.

1.1 La relevancia de la educación y la contribución del sector privado.

La educación de los niños y jóvenes es un tema prioritario a nivel mundial, pues de ésta se deriva el bienestar social y cultural de los habitantes y el desarrollo económico de los países.

“La educación es un instrumento poderoso que permite a los niños y adultos que se encuentran social y económicamente marginados, salir de la pobreza y participar plenamente en la vida de la comunidad” (UNESCO, 2019).

Durante el foro: “El aprendizaje es importante: por qué necesitamos una revolución del aprendizaje”, la Secretaria de Estado para el Desarrollo Internacional del Reino Unido, subrayó la importancia de que los países centraran sus esfuerzos en mejorar los resultados del aprendizaje y en la educación técnica con apoyo del sector privado (Banco Mundial, 2019a).

La inquietud de organismos internacionales, en que los alumnos aprendan de una manera efectiva las habilidades duras y blandas requeridas para el futuro en el ámbito personal y profesional ha sido tema de múltiples acuerdos y consultas.

En la estrategia educativa 2020, *aprendizaje para todos*, del Banco Mundial, documento derivado de la consulta con 53 países, se establecen directrices y prioridades en materia educativa y se reconoce que las inversiones realizadas por los países en educación de calidad conducen a un crecimiento económico y un desarrollo de manera más rápida y sostenible; pues las personas académicamente educadas, tienen más posibilidad de obtener trabajos mejor remunerados. En el documento, se enuncia también la necesidad de “prestar mayor atención al rendimiento académico, así como a su medición para tener mayor conocimiento de los sistemas educativos” (Banco Mundial, 2011, p. 4).

Los gobiernos de todos los países, sostiene el Banco Mundial, deben enfocar su esfuerzo en los resultados del aprendizaje y en la creación de conocimientos de alta calidad, más que en la cobertura en sí, es decir, un presupuesto elevado en educación no necesariamente se traduce en aprendizajes y servicios de calidad. Los intereses políticos, la burocracia, la ineficiencia de las administraciones y la carga de los sindicatos, como es el caso de México, provocan que los recursos destinados a la educación no se traduzcan en buenos resultados obtenidos en la formación de niños y jóvenes.

La estrategia del Banco Mundial, en pro de mejorar las oportunidades de aprendizaje para todos los estudiantes, también sugiere cambios complejos en la gestión de los centros educativos y en la gobernabilidad de los sistemas educativos de los países y reconoce “el papel clave del sector privado, los efectos positivos de la educación de la primera infancia y la importancia de la educación como herramienta clave para hacer frente a la pobreza y reforzar el mercado de trabajo” (Verger y Bonal, 2011, p. 7).

Lo anterior asume la innegable realidad de que invertir en enseñanza es invertir en el bienestar de las naciones, y la tarea es de tal dimensión que los gobiernos requieren el apoyo de la iniciativa privada en la educación, como ámbito estratégico nacional, aunque, sea normada bajo los criterios del Estado.

En varios países del mundo es permitida la participación del sector privado en la educación, como un compromiso de la sociedad, junto con el gobierno de brindar educación de calidad y de poder ampliar la cobertura.

La participación del sector privado en la educación en los países de América Latina se da de las siguientes formas: mediante asociaciones público-privadas, por medio de la concesión de escuelas públicas a actores privados (por ejemplo, los religiosos) y a través de la autorización a particulares para brindar servicios educativos. “Frente a las limitaciones del Estado, el sector privado se asume como necesariamente más eficiente y eficaz para la gestión

educativa, así como también capaz de lograr resultados de una forma equitativa” (Balarin, 2015, p. 3).

En países como Suiza y Brasil el sector privado no tiene ninguna participación en la educación básica pues todos los recursos destinados a la atención de la población son públicos (Centro de estudios de las finanzas públicas (CEPF), 2018).

De acuerdo con Verger (2011), la Estrategia 2020 defiende el que los gobiernos creen alianzas con el sector privado para la creación de nuevos centros bajo su normativa.

El Banco Mundial promueve la participación del sector privado en educación desde hace décadas, en un principio estableciendo que las familias que podían financiar la educación privada debían hacerlo, de esta manera la cobertura del gobierno puede llegar a cada vez más niños y jóvenes, pero también reconoce que las entidades privadas brindan servicios educativos los cuales benefician a los más pobres mediante apoyos de becas o *vouchers* en algunos países (Verger y Bonal, 2011). En México, las escuelas privadas deben becar al menos al 7 % de sus alumnos, cada año deben probar al Estado la apertura de la convocatoria de becas y el otorgamiento de éstas a los solicitantes con menores recursos.

En el acuerdo para el fortalecimiento de los sistemas educativos de América Latina y el Caribe firmado entre el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) se establece que “El derecho a la educación es un derecho inalienable de todos los niños y niñas. La responsabilidad de construir sistemas educativos universales, inclusivos y de calidad es la responsabilidad inexcusable de los Estados y las sociedades” (OEI, 2019, párr. 5).

Bajo la premisa de que una educación de calidad es la base para mejorar la vida de las personas y el desarrollo de los países, en la agenda 2030 para el desarrollo sostenible de la ONU, en la cual participaron 193 países (140 más que en la década anterior), se establecieron 17 objetivos y 169 metas; el objetivo cuatro es sobre calidad académica: “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (ONU, 2016).

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 3° fracción VI, establece el derecho de los particulares para prestar servicios educativos.

En el Reglamento Interior de la Secretaría de Educación de Guanajuato se establece que en el Estado, la educación impartida tiene como finalidad “formar seres humanos conscientes de la realidad de sus semejantes pues en las niñas, niños y jóvenes se encuentra la esperanza de las futuras generaciones, por alcanzar bienestar y prosperidad para toda la ciudadanía de la entidad” (Gobierno del Estado, 2016, p. 2).

La esperanza de México y de Guanajuato está en la educación. Aunque en la actualidad los actores sociales percibimos un sistema educativo en el cual, su calidad es cuestionada, aquí que, para mejorar la calidad de la educación que ofrece el Estado o los particulares, es importante satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros niños, niñas y jóvenes. Y es que sin duda, el educando de hoy es el mismo del mañana, el cual demanda excelencia en los servicios educativos que recibe.

La participación de los particulares en la prestación del servicio educativo es fundamental para ampliar la oferta y excelencia educativa de la Entidad (Gobierno del Estado, 2012, p.92).

1.2 Inversión y resultados de la educación en México.

En el estudio: 10 puntos para entender el gasto educativo en México, consideraciones sobre su eficiencia; realizado por la asociación México Evalúa, queda de manifiesto la inequitativa cantidad de recursos destinados por nuestro País en educación, en comparación con los demás miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

“La educación es uno de los factores centrales para la promoción del desarrollo y en México, al igual que en otros países, ha sido clave en la definición de políticas públicas” (México Evalúa, 2011, p. 4).

Para educar a cada estudiante de primaria y secundaria (entre 6 y 15 años) México invierte USD 27,848 en el periodo de 9 años; este nivel de gasto es del 31 % del promedio de la OCDE, mientras el PIB per cápita de México es de USD 17,315, esto representa el 44 % del promedio de los países miembros (OCDE, 2016, p.1). Con las cifras anteriores, se puede concluir que el gasto anual por estudiantes es de USD 3,094 o \$58,724³, mismos que la iniciativa privada ahorra al Estado cuando la familia opta por los servicios particulares.

Por su parte el Centro de Estudios de las Fianzas Públicas (CEFP) de la cámara de diputados, en su nota informativa 2018, señala: “En este momento, los asuntos prioritarios que competen a las autoridades en materia educativa son la cobertura y la calidad” (CEFP, 2018, p. 2), pues si bien México abatió el problema del analfabetismo de los años 70 (actualmente es del 5.2 % de la población mayor de 15 años) los resultados obtenidos por el País en el

³ Tomando el tipo de cambio FIX (\$18,98) del Banco de México, promedio de la última semana de junio 2019.

programa para la evaluación internacional de alumnos (PISA) son poco satisfactorios, esto se traduce en una mala calidad educativa.

En la evaluación PISA a estudiantes de 15 años quienes han concluido la educación secundaria, los resultados del 2015 ubican a México en el lugar 60 de los 72 países participantes. La evaluación mide conocimientos y habilidades en las áreas de ciencias, lectura y matemáticas (CEFP, 2018).

“En las tres áreas, menos del 1 % de los estudiantes en México logran alcanzar niveles de competencia de excelencia: niveles 5 y 6” (OCDE, 2016).

La diferencia o *gap* es de casi 80 puntos en ciencias, 70 en comprensión lectora y 82 en matemáticas. En promedio, el puntaje de nuestros estudiantes es un 15 % más bajo que la media los estudiantes de los países miembros.

Tabla 4. Resultados en PISA 2015: México - países de la OCDE.

Comparativa resultados en la prueba PISA 2015				
Área	Puntaje de estudiantes Mexicanos	Punteje promedio OCDE	Porcentaje	GAP
Ciencias	416	493	84.4%	77
Lectura	423	493	85.8%	70
Matemáticas	408	490	83.3%	82

Fuente: Elaborado con datos de la OCDE (2016) y PISA (2015), resultados México.

“La Educación es una inversión. Todos los gobiernos tienen, en alguna medida, la responsabilidad de financiar la educación; la mediana del gasto en educación a nivel mundial es del 5 % del producto interno bruto” (Banco Mundial, 2018a, p. 15).

Entre los países de la OCDE, en el año 2014, el porcentaje promedio del PIB destinado a educación fue del 5.4 %, México ocupa el lugar 16 justo con un 5.4 %, valor correspondiente tanto al gasto público en los tres niveles de gobierno como al gasto privado. “En el gasto per cápita, México ocupa el lugar

24 de 35 países registrando un monto de 3 mil 703 USD per cápita al año⁴, mientras la media per cápita de los países miembros de la OCDE es de 11 mil” (CEFP, 2018, p. 6). Del gasto per cápita, el promedio de los recursos provenientes de la iniciativa privada entre los países de la OCDE es del 21 % mientras en México es del 15 % (CEFP, 2018). Es decir, México requiere más inversión de la iniciativa privada en educación para estar a la par del promedio de los países miembros.

Entre los años 2013 y 2018 la inversión en educación en México pasó de \$754 mil 664 a \$710 mil 304 millones de pesos, la variación fue negativa en el orden del 5.9 % y en términos reales (descontando la inflación) del -1.2. En cifras del PIB, el gasto federal en educación en México en este periodo pasó del 3.7 % al 3.0 %. (CEFP, 2018, con cifras de la SHCP).

Es aritméticamente sencillo darse cuenta de la importancia de la participación de sector privado en México, pues ahorra al Estado un promedio de \$106 mil 546 millones de pesos anuales, además de ser una opción que abona a la cobertura y calidad requerida para nuestros jóvenes.

Una sociedad más educada es menos susceptible a ser engañada, una sociedad que vive buscando la verdad, puede tomar mejores decisiones y generar mejores oportunidades para sus habitantes, la educación es pues compromiso de todos: sector público y privado, escuelas: directivos, docentes, padres de familia y estudiantes; y por el bien de todos.

1.3 Participación en cobertura de la educación privada en el País.

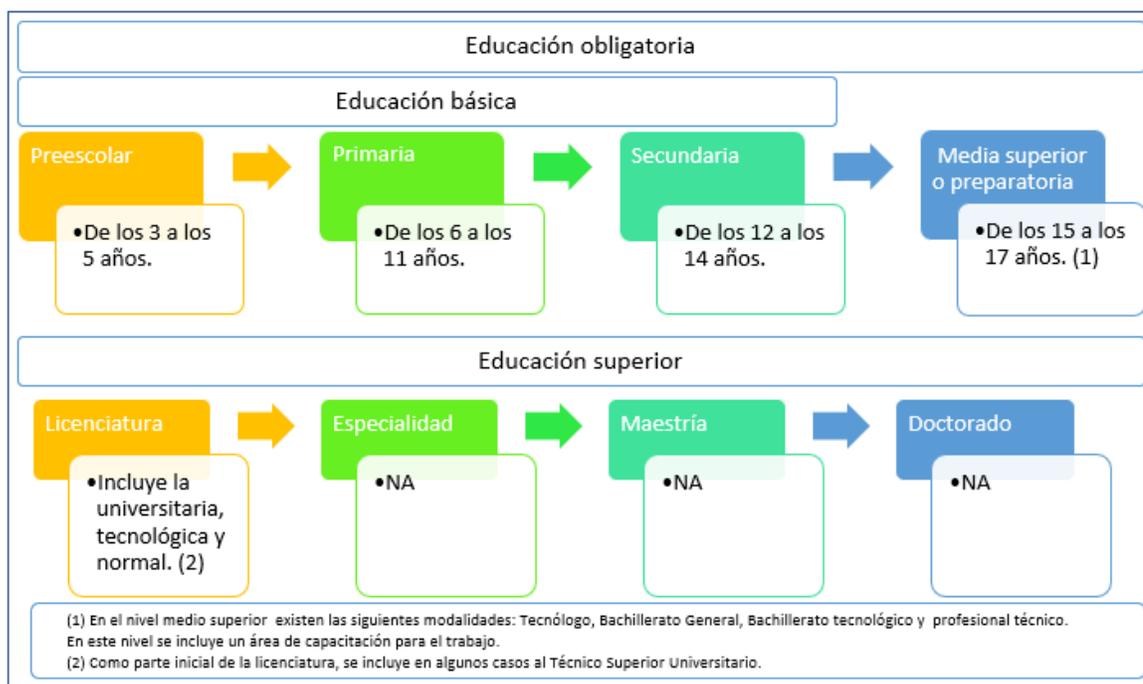
Al igual que en otros países, el sector privado en México contribuye, junto con el gobierno en brindar servicios educativos a la población en todos los niveles educativos. La propia Secretaría de Educación Pública (SEP)

⁴ La diferencia en los montos reportados radica en que, los 3 mil 094 USD consideran el promedio de gasto per cápita anual para los niveles de primaria y secundaria, mientras los 3 mil 703 USD incluyen además el nivel medio superior y superior.

reconoce el derecho de los particulares para brindar servicios educativos. “La educación general es un servicio ofrecida por la Secretaría de Educación Pública, los gobiernos de los estados y los particulares en los medios rural y urbano” (SEP, 2000).

El sistema educativo nacional está dividido en niveles. Los tres primeros constituyen la educación básica (de los 3 a los 14 años) y junto con el cuarto nivel, la educación obligatoria; lo cual contempla 15 años de instrucción escolar constitucionalmente decretados para todos los niños y jóvenes. A partir de ahí los siguientes niveles se distinguen como educación superior.

Figura 7. Estructura del sistema educativo mexicano.



Fuente: Elaborada con datos de la SEP (2015).

El sistema educativo mexicano hace la distinción como “tipo de sostenimiento” al hablar de público (gobierno) o privado (asociaciones o sociedades civiles). “El sistema público en educación básica es nueve veces mayor que el de la privada” (Moreno, 2016, párr. 3).

En su edición digital de agosto de 2016, El Universal presenta en su artículo “Crece matrícula en escuelas privadas” dos motivos principales por los cuales los padres de familia eligen la educación privada: la enseñanza del idioma inglés y las relaciones sociales que sus hijos puedan establecer las cuales serán de utilidad en su vida futura.

“En los últimos 10 años el número de estudiantes inscritos en colegios privados se incrementó 8.52 % mientras la matrícula de las escuelas públicas creció 1.3 %” (Moreno, 2016, párr. 1). Los datos absolutos se presentan a continuación:

Tabla 5. Incremento de matrícula en escuelas pública y privada.

Incremento de alumnos inscritos en escuelas públicas y privadas en 10 años			
Tipo / ciclo	2006 – 2007 (Número de alumnos)	2015 – 2016 (Número de alumnos)	Incremento porcentual
Particulares	2,361,684	2,563,033	8.53%
Públicas	23,018,821	23,334,603	1.37%

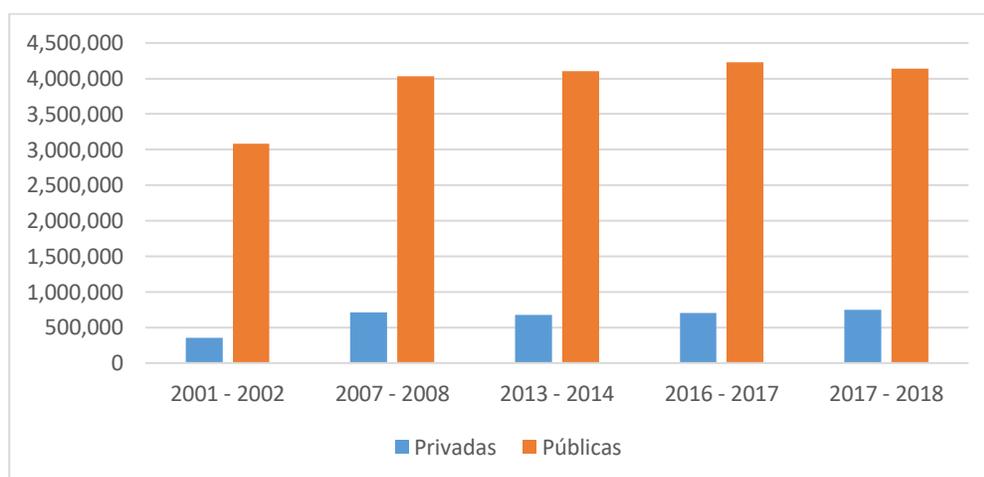
Fuente: Elaborada con datos de Moreno (2016).

Abriendo el panorama de la evolución de la matrícula y de los centros educativos en México que ofrecen educación pública y privada, se realizó la consulta de las estadísticas presentadas por el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), las siguientes tablas y gráficas, resumen y analizan por nivel educativo los datos presentados en los informes 2018 y 2019.

Nivel educativo: Preescolar.

El número de estudiantes inscritos en preescolar en México para el ciclo 2017 - 2018, fue de 4 millones 891 mil, de los cuales el 15.4 % (751 mil 025) se matriculó en instituciones privadas y el 84.6 % (4 millones 139 mil 997) en públicas. La evolución de la matrícula entre los años 2001 a 2018, se presenta en la figura 8.

Figura 8. Alumnos de preescolar en educación pública y privada.



Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

El porcentaje de participación de estudiantes de preescolar en escuelas privadas pasó de 10.2 % al 15.4 % en los últimos 17 años. El crecimiento promedio anual de alumnos inscritos en este periodo fue de 85 mil 804; 23 mil 553 de los cuales se incorporan cada año al sistema privado.

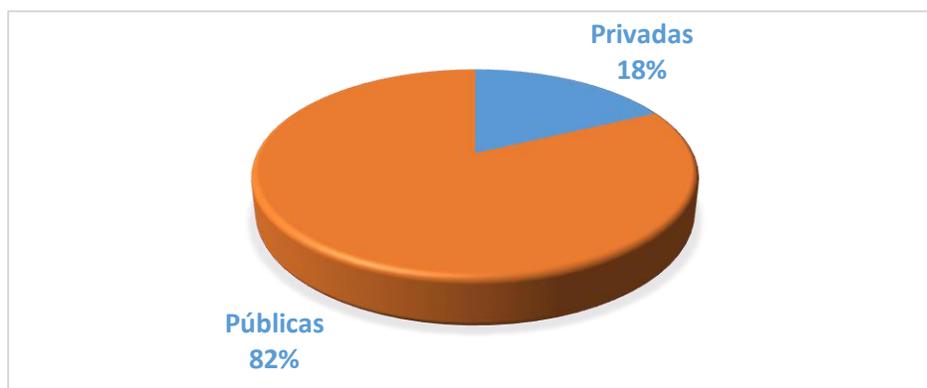
Tabla 6. Evolución de matrícula en preescolar en México.

Evolución de la matrícula en educación pública y privadas entre 2001 y 2018. Nivel preescolar								
Nivel	Tipo / ciclo	2001 - 2002	2007 - 2008	2013 - 2014	2016 - 2017	2017 - 2018	Incremento 2001 - 2018	Crecimiento anual
Preescolar	Privadas	350,627	713,973	679,548	705,052	751,025	114.2%	23,553
	Públicas	3,081,699	4,031,768	4,107,408	4,226,934	4,139,977	34.3%	62,252
	Total	3,432,326	4,745,741	4,786,956	4,931,986	4,891,002	42.5%	85,804
	% de privadas	10.2%	15.0%	14.2%	14.3%	15.4%		

Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

En cuanto al número de escuelas de preescolar, en el ciclo 2017 - 2018, se tuvieron en el país 89 mil 579, de las cuales el 17.9 % (16 mil 005) son del tipo privado y el 82.1 % (73 mil 574) de sostenimiento público.

Figura 9. Escuelas públicas y privadas de preescolar en México.



Fuente: elaborada con datos de INEE (2019), p. 38.

La proporción de escuelas privadas de preescolar respecto al total de centros educativos de este nivel creció del 8.7 % al 17.9 % en los últimos 17 años, sin embargo, el número total de centros educativos privados se disparó en un 151 % al pasar de 6 mil 359 en el 2001 a 16 mil 005 en el 2018. La evolución de escuelas públicas y privadas de nivel preescolar, entre los años 2001 a 2018, se presenta en la tabla 7.

Tabla 7. Evolución en escuelas de preescolar.

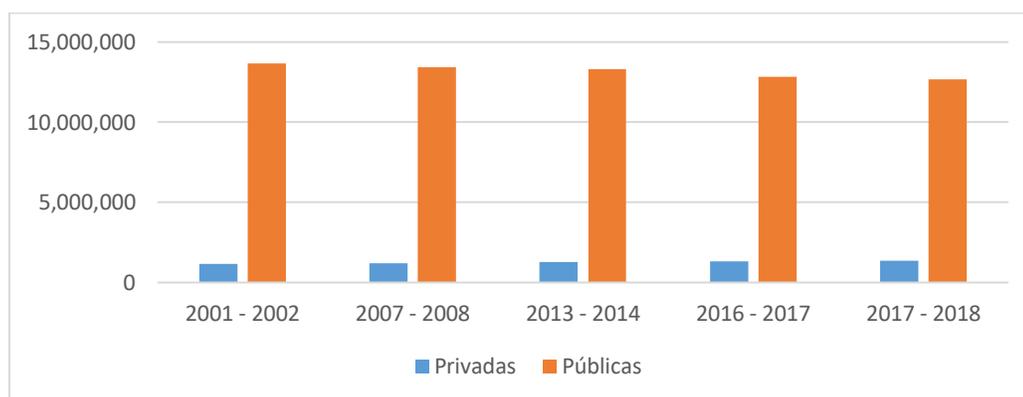
Evolución del número de escuelas en educación pública y privadas entre 2001 y 2018. Nivel preescolar								
Nivel	Tipo / ciclo	2001 - 2002	2007 - 2008	2013 - 2014	2016 - 2017	2017 - 2018	Incremento 2001 - 2018	Crecimiento anual promedio
Preescolar	Privadas	6,359	14,643	14,846	14,607	16,005	151.7%	567
	Públicas	67,025	73,783	76,295	74,332	73,574	9.8%	385
	Total	73,384	88,426	91,141	88,939	89,579	22.1%	953
	% de privadas	8.7%	16.6%	16.3%	16.4%	17.9%		

Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

Nivel educativo: Primaria.

Los estudiantes de primaria en México para el ciclo 2017 - 2018, fueron 14 millones 20 mil 204, de los cuales el 9.6 % (1 millón 341 mil 963) asistieron a instituciones privadas y el 90.4 % (12 millones 678 mil 241) a públicas. La evolución de la matrícula entre el 2001 y el 2018, se presenta a continuación:

Figura 10. Alumnos de primaria en educación pública y privada.



Fuente: Elaborada con datos de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

La participación de estudiantes de primaria en escuelas privadas pasó de 7.9 % al 9.6 % en los últimos 17 años, apenas un crecimiento de 1.6 puntos porcentuales. El crecimiento promedio anual de alumnos fue negativo (- 48 mil 422) pues el número iba disminuyendo al paso de los años; aun así, el promedio en el sector privado fue a razón de 9 mil 567 alumnos por año.

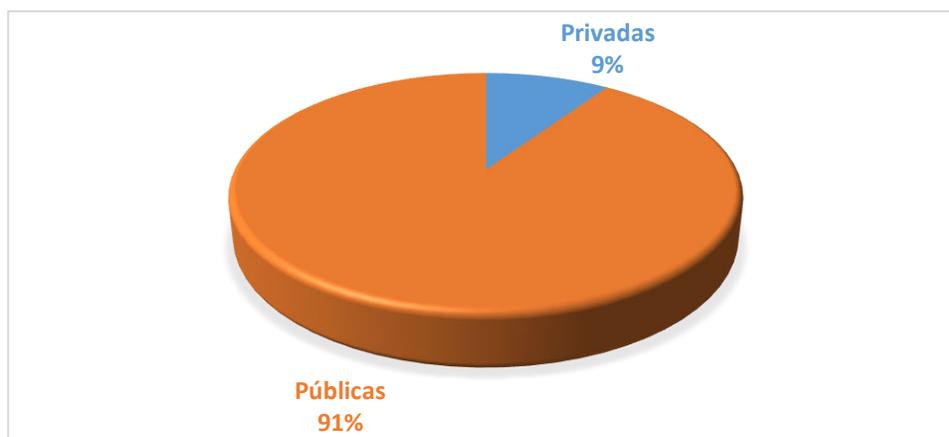
Tabla 8. Evolución de matrícula en primaria en el País.

Evolución de la matrícula en educación pública y privadas entre 2001 y 2018. Nivel primaria								
Nivel	Tipo / ciclo	2001 - 2002	2007 - 2008	2013 - 2014	2016 - 2017	2017 - 2018	Incremento 2001 - 2018	Crecimiento anual promedio
Primaria	Privadas	1,179,320	1,208,444	1,275,645	1,313,096	1,341,963	13.8%	9,567
	Públicas	13,664,061	13,445,691	13,304,734	12,824,766	12,678,241	-7.2%	-57,989
	Total	14,843,381	14,654,135	14,580,379	14,137,862	14,020,204	-5.5%	-48,422
	% de privadas	7.9%	8.2%	8.7%	9.3%	9.6%		

Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

En cuanto al número de escuelas primarias, en el ciclo 2017 - 2018, se tuvieron en el país 96 mil 920, de las cuales el 9.5 % (9 mil 164) son del tipo privado y el 90.5 % (87 mil 756) de sostenimiento público.

Figura 11. Escuelas públicas y privadas de primaria.



Fuente: Elaborada con datos de INEE (2019, p. 38).

La proporción de escuelas primarias privadas respecto al total de centros educativos de este nivel creció del 6.4 % al 9.5 % en los últimos 17 años, el crecimiento acumulado de primarias particulares fue del 45.9 % al pasar de 6 mil 303 en el 2001 a 9 mil 164 en el 2018. La evolución de escuelas públicas y privadas de nivel primaria, entre los años 2001 a 2018, se presenta en la tabla 9.

Tabla 9. Evolución de escuelas primarias.

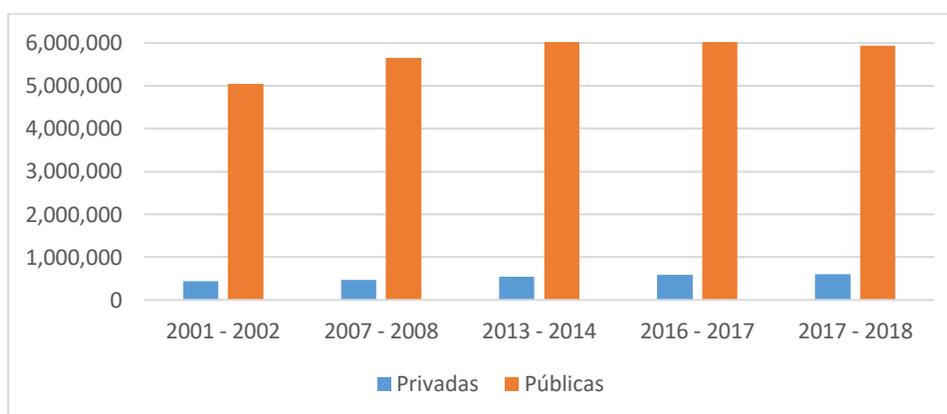
Evolución del número de escuelas en educación pública y privada entre 2001 y 2018. Nivel primaria								
Nivel	Tipo / ciclo	2001 - 2002	2007 - 2008	2013 - 2014	2016 - 2017	2017 - 2018	Incremento 2001 - 2018	Crecimiento anual promedio
Primaria	Privadas	6,303	7597	8,694	9,027	9,164	45.4%	168
	Públicas	92,927	90,628	90,446	88,526	87,756	-5.6%	-304
	Total	99,230	98,225	99,140	97,553	96,920	-2.3%	-136
	% de privadas	6.4%	7.7%	8.8%	9.3%	9.5%		

Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

Nivel educativo: Secundaria.

En secundaria, los estudiantes inscritos en ciclo 2017 - 2018, fueron 6 millones 536 mil 261, de los cuales el 9.1 % (597 mil 026) acudió a instituciones privadas y el 90.9 % (5 millones 939 mil 235) a públicas, casi la misma proporción que en primaria. La evolución de la matrícula en secundaria entre los años 2001 a 2018, se presenta en la figura 12.

Figura 12. Alumnos de secundaria en educación pública y privada.



Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

El porcentaje de estudiantes de secundarias privadas pasó de 8.0 % al 9.1 % en los últimos 17 años, un crecimiento de apenas 1.1 %. El crecimiento promedio anual de alumnos en este periodo fue de 62 mil 121, de los cuales 9 mil 286 se incorporan cada año a una escuela privada. En la tabla se puede observar que, en el último ciclo, la matrícula de estudiantes disminuyó en 174 mil 583, sin embargo, la baja no afectó la inscripción de las escuelas privadas.

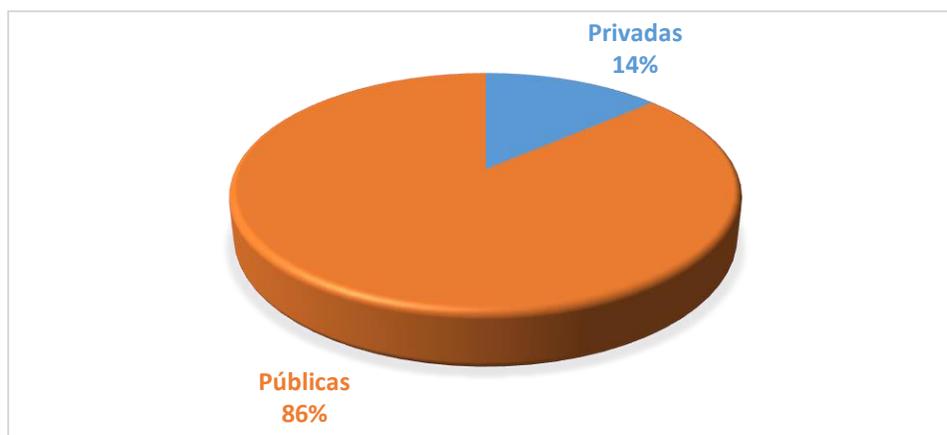
Tabla 10. Evolución de matrícula pública y privada en secundaria.

Evolución de la matrícula en educación pública y privada entre 2001 y 2018. Nivel secundaria								
Nivel	Tipo / ciclo	2001 - 2002	2007 - 2008	2013 - 2014	2016 - 2017	2017 - 2018	Incremento 2001 - 2018	Crecimiento anual promedio
Secundaria	Privadas	439,158	461,925	539,240	590,143	597,026	35.9%	9,286
	Públicas	5,041,044	5,654,349	6,032,618	6,120,702	5,939,235	17.8%	52,835
	Total	5,480,202	6,116,274	6,571,858	6,710,845	6,536,261	19.3%	62,121
	% de privadas	8.0%	7.6%	8.2%	8.8%	9.1%		

Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

El análisis de escuelas secundarias en el ciclo 2017 - 2018, indica que se tuvieron 39 mil 689, de las cuales el 13.5 % (5 mil 396) son del tipo privado y el 86.4 % (34 mil 293) de sostenimiento público.

Figura 13. Escuelas públicas y privadas en secundaria.



Fuente: Elaborada con datos de INEE (2019, p. 38).

La proporción de escuelas secundarias privadas respecto al total de centros educativos de este nivel aumentó 2.4 puntos porcentuales al pasar del 11.2 % al 13.6 % en los últimos 17 años, el crecimiento acumulado de secundarias particulares fue del 65.8 % pues hubo 3 mil 254 en el 2001 y 5 mil 396 en el 2018. La evolución de escuelas secundarias públicas y privadas entre los ciclos 2001 – 2002 a 2017 - 2018 se presenta en la tabla 11.

Tabla 11. Evolución de escuelas secundarias.

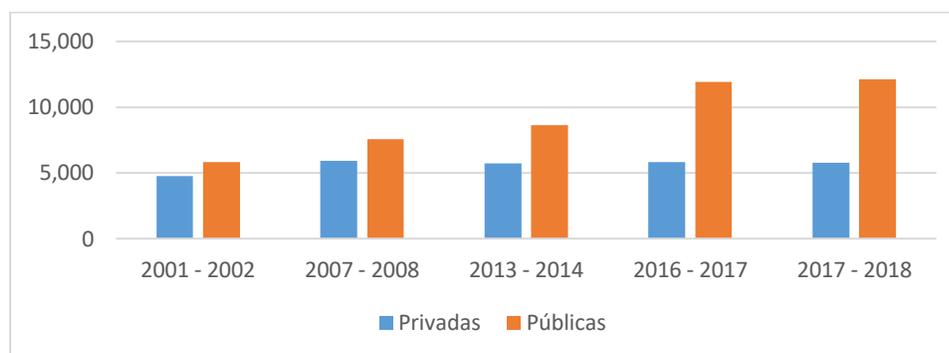
Evolución del número de escuelas en educación pública y privadas entre 2001 y 2018. Nivel secundaria								
Nivel	Tipo / ciclo	2001 - 2002	2007 - 2008	2013 - 2014	2016 - 2017	2017 - 2018	Incremento 2001 - 2018	Crecimiento anual promedio
Secundaria	Privadas	3,254	3987	4,937	5,163	5,396	65.8%	126
	Públicas	25,850	29,710	32,987	34,102	34,293	32.7%	497
	Total	29,104	33,697	37,924	39,265	39,689	36.4%	623
	% de privadas	11.2%	11.8%	13.0%	13.1%	13.6%		

Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

Nivel educativo: Medio superior.

El nivel medio superior en México es el del mayor porcentaje de estudiantes acudiendo a escuelas privadas, en el ciclo 2017 - 2018, éste fue del 19.1 %, contra el 80.9 % que lo hicieron a públicas. El total de estudiantes en México en este nivel educativo fue de 5 millones 237 mil 003 inscritos. La evolución de la matrícula en el nivel medio superior (EMS) entre los años 2001 a 2018, se presenta a continuación:

Figura 14. Alumnos de EMS en instituciones públicas y privadas.



Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

El porcentaje de participación de estudiantes de escuelas privadas en este nivel cayó del 25.2 % al 19.1 % en los últimos 17 años. El crecimiento promedio anual del periodo fue de 124 mil 502 estudiantes, el más alto de todos los niveles educativos; 12 mil 542 alumnos corresponden a escuelas privadas, por lo tanto, el incremento de la matrícula fue del 27.1 %.

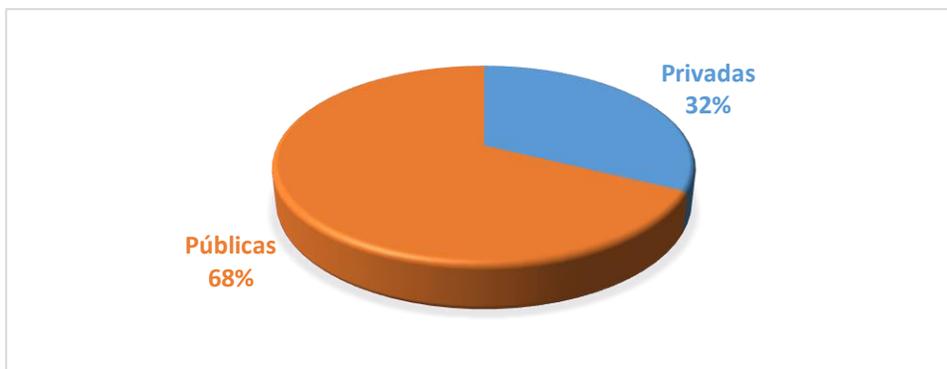
Tabla 12. Evolución de matrícula pública y privada en EMS.

Evolución de la matrícula en educación pública y privada entre 2001 y 2018. Nivel medio superior								
Nivel	Tipo / ciclo	2001 - 2002	2007 - 2008	2013 - 2014	2016 - 2017	2017 - 2018	Incremento 2001 - 2018	Crecimiento anual promedio
Medio superior	Privadas	786,268	843,307	928,829	961,768	999,479	27.1%	12,542
	Públicas	2,334,207	2,986,735	3,753,507	4,166,750	4,237,524	81.5%	111,960
	Total	3,120,475	3,830,042	4,682,336	5,128,518	5,237,003	67.8%	124,502
	% de privadas	25.2%	22.0%	19.8%	18.8%	19.1%		

Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

La dinámica del crecimiento de México en este segmento poblacional ha impactado el ámbito educativo, el total de escuelas de formación media superior en el ciclo 2017 - 2018, fue de 17 mil 929; de las cuales el 32.3 % (5 mil 791) son privadas y el 67.7 % (12 mil 138) públicas.

Figura 15. Escuelas públicas y privadas en EMS.



Fuente: Elaborada con datos de INEE (2019, p. 38).

La proporción de escuelas preparatorias privadas respecto al total de este nivel disminuyó 12.8 puntos al pasar del 45.5 % al 32.2 % en los últimos 17 años, el crecimiento acumulado de preparatorias particulares fue del 21.2 % al pasar de 4 mil 777 en el 2001 a 5 mil 791 en el 2018. La apertura anual promedio de centros educativos va en el orden de 60 privados y 372 públicos, a fin de abastecer la demanda en este segmento de la población. La evolución entre el 2001 y el 2018 se presenta en la tabla 13.

Tabla 13. Evolución del número escuelas del nivel EMS.

Evolución del número de escuelas en educación pública y privada entre 2001 y 2018. Nivel medio superior								
Nivel	Tipo / ciclo	2001 - 2002	2007 - 2008	2013 - 2014	2016 - 2017	2017 - 2018	Incremento 2001 - 2018	Crecimiento anual promedio
Medio superior	Privadas	4,777	5,941	5,736	5,803	5,791	21.2%	60
	Públicas	5,810	7,552	8,639	11,920	12,138	108.9%	372
	Total	10,587	13,493	14,375	17,723	17,929	69.3%	432
	% de privadas	45.1%	44.0%	39.9%	32.7%	32.3%		

Fuente: Elaborada a partir de INEE (2018) e INEE (2019, p. 38).

En resumen, considerando todos los niveles de educación obligatoria en México durante el ciclo 2017-2018 se tiene:

El total de estudiantes fue de 30 millones 684 mil 470, 12.0 % en matrícula privada y 88 % en pública.

- La participación de alumnos inscritos en escuelas privadas por nivel educativo está de la siguiente manera:
 - Preescolar: 15.4 %
 - Primaria: 9.6 %
 - Secundaria: 9.1 %
 - Preparatoria: 19.1 %

El total de escuelas fue de 244 mil 117, 14.9 % privadas y 85.1 % públicas.

- En escuelas privadas por nivel educativo se tiene la siguiente composición:
 - Preescolar: 17.9 %
 - Primaria: 9.5 %
 - Secundaria: 13.6 %
 - Preparatoria: 32.3 %

En los últimos 17 años la matrícula en centros educativos particulares se ha incrementado un 33.9 %, mientras el número de escuelas ha crecido casi al doble, en un 75.7 %.

En México, la educación superior agrupa los siguientes niveles: técnico superior universitario (TSU), licenciatura (incluyendo la normal), especialidad, maestría y doctorado.

En el anuario estadístico de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2019), para el ciclo 2016 - 2017, se puede observar que estudiaron algún nivel de educación superior en México: 4 millones 430 mil 248 estudiantes, el 15 % en una modalidad no escolarizada y el 85 % en una presencial. Del total de la matrícula, el 33.5 %

corresponde a instituciones privadas (un porcentaje más del doble que en los niveles obligatorios) y el 66.5% a escuelas públicas. El porcentaje más elevado de participación de educación privada se encuentra en la maestría con un el 65.1 %, seguida por la especialidad (40.9 %) y el doctorado (39.3 %).

Tabla 14. Matrícula en educación superior en México.

Nivel	Tipo	2016 - 2017		Total	%
		No escolarizada	Escolarizada		
Técnico Superior	Privadas	978	4,074	5,052	2.82
	Públicas	6,766	167,477	174,243	11.93
Licenciatura y Normal	Privadas	303,315	983,587	1,286,902	32.86
	Públicas	261,273	2,368,669	2,629,942	99.15
Especialidad	Privadas	4,768	17,817	22,585	40.87
	Públicas	1,750	30,930	32,680	17.34
Maestría	Privadas	62,018	93,730	155,748	65.06
	Públicas	17,946	65,702	83,648	84.37
Doctorado	Privadas	8,007	7,491	15,498	39.29
	Públicas	748	23,202	23,950	1.59
Total	Privadas	379,086	1,106,699	1,485,785	33.54
	Públicas	288,483	2,655,980	2,944,463	39.93
	Total	667,569	3,762,679	4,430,248	

Fuente: Elaborada con datos de ANUIES (2019, párr. 2, 3, 4 y 5).

1.4 Participación de la educación privada en el Estado y Municipio.

En su edición 2017 sobre el panorama educativo del Estado, educación básica y media superior, la Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG), reporta que el 47.9 % de la población es menor de 24 años y por tanto potencialmente demandante de algún servicio educativo (INEGI, 2015b).

El indicador de cobertura nos ayuda a comprender el porcentaje de alumnos del País cursando los estudios correspondientes de acuerdo con su edad: de 3 a 5 años, preescolar; de 6 a 11 a primaria; de 12 a 14 a secundaria y de 15 a 17 media superior.

Los datos de la tabla 15 muestran niveles similares de cobertura para el País y el Estado de Guanajuato en los niveles de educación básica, sin embargo, en el nivel medio superior, la entidad presenta un rezago mayor que

el país, pues solamente acuden a las aulas el 59.7 % de alumnos que potencialmente pueden estudiar su preparatoria.

Tabla 15. Cobertura educativa, México y Guanajuato. Ciclo 2016 -2017

Nacional/estatal	Preescolar	Primaria	Secundaria	Media superior
México (%)	71.7	98.5	84.3	63.8
Guanajuato (%)	71.7	97.2	84.1	59.7

Fuente: Elaborada con datos del INNE (2019, p. 43 y 44).

De los alumnos del Estado de Guanajuato que acuden a la escuela en los niveles obligatorios, el 13.4 % lo hacen en alguna escuela privada y el 86.6 % en una pública. El mayor porcentaje se tiene en el nivel medio superior con una participación del 29.9 % de la matrícula, seguida por el preescolar con un 13.3 %, la secundaria con un 10.2 % y al final la primaria con un 9.5 %.

Tabla 16. Alumnos y escuelas por tipo de nivel, Guanajuato, ciclo 2016 -2017.

Tipo de nivel educativo	Sostenimiento	Matrícula		Escuelas	
		Total	%	Total	%
Preescolar	Total	257,851	100	4,314	100
	Público	223,513	87	3,631	84
	Privado	34,338	13	683	16
Primaria	Total	712,393	100	4,439	100
	Público	644,484	90	4,039	91
	Privado	67,909	10	400	9
Secundaria	Total	357,882	100	1,837	100
	Público	321,439	90	1,555	85
	Privado	36,443	10	282	15
Educación media superior	Total	233,855	100	1,217	100
	Público	163,923	70	758	62
	Privado	69,932	30	459	38
Totales obligatoria	Total	1,561,981	100	11,807	100
	Público	1,353,359	87	9,983	85
	Privado	208,622	13	1824	15

Fuente: Elaborada con datos de Panorama Educativo (SEG, 2017).

En el Estado de Guanajuato para el ciclo 2016 – 2017, se contó con 11 mil 807 centros educativos de niveles obligatorios, el 15 % (1 mil 824) de ellos

son de tipo privado y el restante 85 % (9 mil 983) público. El mayor porcentaje de escuelas privadas en el estado se tiene en el nivel medio superior con un 37.7%.

En el Municipio de Apaseo el Alto, durante el mismo ciclo escolar acudieron 18 mil 337 alumnos a la escuela y sólo el 4.6 % lo hizo en el sistema privado, casi una tercera parte que en el Estado. De las 176 escuelas del Municipio en el nivel obligatorio, el 6.3 % (11) son privadas, y el 93.8 % (165) públicas.

Tabla 17. Alumnos y escuelas por tipo y nivel, Apaseo el Alto. Ciclo 2016 -2017.

Tipo de nivel educativo	Sostenimiento	Matrícula		Escuelas	
		Total	%	Total	%
Preescolar	Total	3,281	100	68	100
	Público	3,066	93	63	93
	Privado	215	7	5	7
Primaria	Total	8,468	100	62	100
	Público	8,096	96	59	95
	Privado	372	4	3	5
Secundaria	Total	4,115	100	32	100
	Público	4,001	96	30	93
	Privado	154	4	2	7
Educación media superior	Total	2,433	100	17	100
	Público	2,323	95	15	94
	Privado	110	5	2	6
Totales obligatoria	Total	18,337	100	179	100
	Público	17,486	95	168	94
	Privado	851	5	12	6

Fuente: Elaborada con datos de Panorama Educativo (SEG 2017).

Las tablas 18 y 19, se presenta un resumen comparativo porcentual entre la matrícula y el número de escuelas para México, Guanajuato y Apaseo el Alto.

Tabla 18. Porcentaje de matrícula privada en los niveles obligatorios.

Nivel	México (%)	Guanajuato (%)	Apaseo el Alto (%)
Preescolar	14.3	13.3	6.6
Primaria	9.3	9.5	4.4
Secundaria	8.8	10.2	3.7
Preparatoria	18.8	29.9	4.5
Totales obligatoria	12.0	13.4	4.6

Fuente: Elaborada con datos de Panorama Educativo (SEG 2017) e INEE (2018).

El número de estudiantes apaseoaltenses que estudian en una escuela privada en los niveles obligatorios, es apenas el 38 % de quienes lo hacen en el País y el 34 % en el Estado.

Tabla 19. Porcentajes de escuelas privadas de los niveles obligatorios.

Nivel	México (%)	Guanajuato (%)	Apaseo el Alto (%)
Preescolar	16.4	15.8	7.4
Primaria	9.3	9.0	4.8
Secundaria	13.1	15.4	6.7
Preparatoria	32.7	37.7	6.3
Totales obligatoria	14.9	15.4	6.3

Fuente: Elaborada con datos de Panorama Educativo (SEG 2017) e INEE (2018).

El número de escuelas privadas de Apaseo el Alto en los niveles obligatorios es del 42 % de las que hay en el País y el 41 % de las que suma el Estado.

En términos de posicionamiento y participación de la educación privada obligatoria, la sociedad de Apaseo el Alto tiene una gran tarea, pues la matrícula y el número de escuelas de este tipo de sostenimiento, está a más de la mitad de los porcentajes estatal y nacional.

1.5 Expectativas de la familia en la elección de escuela.

Asistir a la escuela, estar inmerso cinco días de la semana en un ambiente social y cultural, relacionarse con otros estudiantes y docentes, necesariamente deja huella en la vida de los escolares. La diversidad de contextos en los que se pueden desarrollar los niños y jóvenes deben ser valorados por los padres de familia en el momento de elegir la escuela para sus hijos.

En el estudio sobre familias y educación, llevado a cabo en Buenos Aires Argentina, se cita entre las conclusiones: “Las familias le otorgan un lugar central a la educación de los niños como posibilidad de ascenso social” (Cerletti, 2005, p 184).

En este sentido, la escuela es vista no solo como un espacio para la trasmisión de conocimientos y el desarrollo de habilidades duras y blandas, sino como un ente para la vivencia de experiencias, la sociabilización y el aprovechamiento de las relaciones que se puedan gestar en estos espacios.

Cada familia tiene expectativas propias sobre lo que espera de la escuela y ya sea que busque satisfacerlas en instituciones públicas o privadas, en la medida de su cumplimiento se hablará de calidad en el servicio recibido. “Las familias eligen las escuelas y las valoran a partir de una multiplicidad de cuestiones pues en ello depositan sus expectativas de mejoramiento de calidad de vida de sus hijos y tal vez de superación de los padres” (Cerletti, 2005, p. 184).

La experiencia chilena nos habla de una tendencia en los ochentas hacia la descentralización de la educación a fin de promover la competencia y dar a la educación un esquema de libre mercado, con este objetivo se implementó el sistema de *vouchers*, para que las familias pudieran apoyarse en el pago de la escuela privada de su elección, es decir, en aquella que mejor cubriera sus expectativas.

Drago y Pares (2011), llevaron a cabo un metanálisis sobre 17 estudios de la eficiencia de la educación pública y privada en Chile, concluyendo diferencias entre ambos sistemas las cuales favorecían a las escuelas privadas subvencionadas, es decir aquellas instituciones con administración privada, pero teniendo financiamiento del Estado por alumno. “Los resultados obtenidos, son consistentes con los resultados del metanálisis al estimar una ventaja en el desempeño de los establecimientos privados subvencionados en comparación con los municipales” (Drago y Paredes, 2011, p. 178).

Las variables utilizadas en los 17 estudios se dividieron en dos rubros:

- Para el nivel de los estudiantes: Ingreso de las familias, educación de padre y madre, educación preescolar, género, madre indígena, expectativas de los padres, número de personas en el hogar, horas de estudio.
- Para el nivel de escuelas: Particular subvencionada, particular pagado, nivel socioeconómico de la zona, número de alumnos en la escuela, tasa alumno/profesor, experiencia de los maestros, porcentaje de profesores con grado universitario, evaluación y monitores de los educadores y pago por alumno (Drago y Paredes, 2011).

En el metanálisis se observó una variable que pudiera explicar en cierta medida la diferencia en los resultados y es el proceso de selección de estudiantes el cual se lleva a cabo en el 67 % de las escuelas subvencionadas de Chile, mientras en las municipales se hacían solo en el 37 % (Drago y Paredes, 2011).

Estudios más recientes confirman la postura de que introducir mecanismos de mercado en la educación chilena ha impulsado a las escuelas a brindar mejores servicios a fin de ser elegidas por las familias y se mantiene el hecho que el principal factor de decisión es el social el cual va de la mano con el cultural.

Nuestros hallazgos muestran que las familias eligen un colegio privado esencialmente por razones sociales, procurando separarse de grupos socioeconómicamente inferiores (considerados riesgosos), lo cual les hace descartar escuelas públicas, gratuitas y no selectivas, y valorar escuelas que ofrecen un fuerte control disciplinario (Canales, Bellei y Orellana, 2016, p. 90).

El estudio reveló la elección basada en lo que no se quiere llegar a ser, por el riesgo inherente de ser parte de un grupo no selecto y las amistades originadas en éste; o bien en lo que sí se quiere llegar a ser, aunado a la coherencia entre los valores de la familia y la escuela. La elección está ligada a tres restricciones: el precio, la distancia y la selectividad académica (Canales et al., 2016).

En un segundo factor de elección se encuentran el orden y la disciplina. Escuelas que ofrecen calidad en la organización, rigor y autogobierno bajo la noción de ser protectores comunitarios. La seguridad y calidez fue un tercer elemento, sobre todo en escuelas con pocos estudiantes. Como último componente se incorpora la expectativa sobre el proceso educativo y los resultados académicos, pero como parte de un buen servicio. En el estudio, señala el autor, nunca se mencionaron los resultados de la medición oficial de rendimiento educativo como indicador objetivo de la competitividad académica (Canales et al., 2016).

El investigador de El Colegio de México, Manuel Gil Antón, dijo que es un mito que las escuelas privadas ofrezcan mejor educación que las públicas; no obstante, señala que ésta crece debido a “que las personas no quieren ‘contaminarse’ con la gente pobre” (Moreno 2016 parr.15).

De acuerdo con la consulta hecha por Moreno (2016) para el artículo: “Crece matrícula en escuelas privadas” del periódico El Universal, los padres de familia mexicanos resaltan como ventajas en educación básica de escuelas privadas, el que sus hijos puedan crecer como seres integrales y destaca los siguientes atributos como valiosos de la educación privada:

- La enseñanza del idioma inglés, como ventaja competitiva.
- Las relaciones sociales o *networking* de sus hijos a temprana edad, que les servirá en la vida adulta.
- Educación en valores.
- Educación artística.
- Los diferentes modelos educativos.
- Un mejor nivel en la calidad del aprendizaje y la enseñanza.
- La mejor atención y estrategias pedagógicas superiores.
- Jornadas más amplias adaptadas a los horarios laborales de los padres.
- Grupos más pequeños con atención personalizada (Moreno, 2016).

Éste último factor también es considerado por el Banco Mundial, quien señala: “Las clases de tamaño grande son habituales en los países con ingreso bajo y de ingreso mediano a bajo, donde hay en promedio un docente por cada 40 alumnos en primaria” (Banco Mundial, 2018b, p.15).

Es destacable que los resultados obtenidos por alumnos en pruebas estandarizadas como PLANEA, aplicada por el Estado mexicano o PISA, por la OCDE, no es un factor considerado por los padres de familia en la elección de una institución pública o privada, esto se explica pues sean cuales fueren los resultados de la escuela, los niños mantienen su continuidad académica en secundaria o bachillerato, independientemente de uno u otro sistema.

Consultados sobre el tema, especialistas coincidieron en que el crecimiento en el ámbito privado no se debe necesariamente a que

estas provean una mejor enseñanza para los niños. La prueba PISA 2012 comparó los resultados de alumnos mexicanos de los dos tipos de escuelas señaladas y encontró que cuando viven en contextos sociales y económicos similares, los resultados en esta prueba son parecidos (Moreno, 2016, parr.5).

El incremento de la matrícula de escuelas privadas, según investigadores de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y demás expertos consultados por Moreno (2016) durante su estudio, se debe principalmente a los siguientes factores:

- La expansión de la clase media en la última década.
- El conflicto magisterial, que ha generado desprestigio de la escuela pública y con ello una mala percepción de lo que puede aportar en la formación de los niños, además de la constante suspensión de clases.
- La mala calidad de la enseñanza, con modelos educativos sexenales poco claros y reformas cambiantes de manera sexenal.
- El acoso y la violencia escolar.
- El cambio demográfico⁵ con familias de uno o dos hijos, que les permite a los padres planear mejor la elección de la escuela (Moreno 2016).

El estudio chileno presentado en 2016 por Sánchez, Reyes y Villarroel, denominado Participación y Expectativas de los Padres sobre la Educación de sus Hijos en una Escuela Pública; señala que su involucramiento y expectativas sobre la calidad educativa se relaciona positivamente con el rendimiento académico del hijo. El recibir información acerca del proceso educativo, ser consultados en la toma de decisiones institucionales y

⁵ “Datos de la OCDE (2015) señalan que México es el país donde más ha caído la tasa de fertilidad en los últimos 40 años, al pasar de 6.72 hijos por mujer en 1970 a 2.22 hijos” (Moreno 2016, par.14)

supervisar la redición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje son expectativas de los padres no cubiertas por los centros educativos.

“Las jornadas de trabajo extensas están dentro de los principales factores que limitan la participación de los apoderados en la escuela, junto con el nivel educacional de los padres, no obstante, este último factor no mostró una relación significativa.” (Sánchez, Reyes y Villarroel, 2016, p. 363).

Las expectativas sobre el nivel de educación que alcanzarán sus hijos y el rendimiento escolar, señala el estudio, están condicionadas en primer lugar por el nivel socioeconómico de los padres y la posibilidad de poder pagar los estudios de educación superior. “Los apoderados con menos recursos tendrán más bajas expectativas sobre el nivel de educación que alcanzarán sus hijos, lo que se asociaría a un menor compromiso con el proceso educativo de los estudiantes” (Sánchez, et al., 2016, p. 362).

En su publicación de 2012, *Public and Privated Schools*, la OCDE establece que una de las razones para que los padres envíen a sus hijos a una escuela privada, tiene que ver con la creencia de que este sistema brinda una mejor educación, un ambiente más orientado al aprendizaje y mejores políticas y prácticas didácticas. Los resultados de PISA indican que, en la mayoría de los países, las escuelas privadas tienen mayor autonomía, más recursos y obtienen mejores desempeños que los de escuelas públicas; no obstante, observa la OCDE, las escuela privadas tienden a atraer a estudiantes más aventajados.

“En la mayoría de los países participantes en PISA, el contexto socioeconómico promedio de los estudiantes que asisten a escuelas privadas es más ventajoso que el de quienes asisten a escuelas públicas”. (OCDE, 2012, p. 25). México ocupa el cuarto lugar en los países de la OCDE en donde la diferencia del contexto socio - económico de los estudiantes de escuelas públicas y privadas presenta diferencias significativas en los resultados de la prueba PISA, sólo antecedido por Panamá, Brasil y Uruguay.

Quiroz, Dari, y Cervini, analizaron el fenómeno anterior en Argentina, publicando su investigación: Nivel Socioeconómico y Brecha entre Educación Secundaria Pública y Privada con el objetivo de analizar si el contraste en los resultados de PISA a favor de las escuelas privadas tiene que ver con su eficiencia o si es debida a factores externos como el nivel socioeconómico del alumnado. La investigación demostró que el desempeño de los estudiantes de los sectores público y privado “se explica totalmente por diferencias en el nivel socioeconómico y en la dotación de recursos de la escuela, y no por otras características de la institución escolar, tales como formas de organización, práctica pedagógica o cultura institucional” (Quiroz, et al., 2018, p. 94).

Por su parte, la investigación española de Pérez-Díaz, Rodríguez y Fernández (2015) publicada bajo el nombre de Educación y Familia, revela lo siguiente:

- Hay marcadas desigualdades sociales entre los centros públicos, los concertados (subvencionado) y los privados puros.
- Los padres con mejor estatus socioeconómico están más involucrados en la educación de los hijos.
- A mayor nivel educativo de los padres, mayor rendimiento académico de los hijos. El motivo, señalan, pueden ser mayores recursos materiales y culturales, así como factores hereditarios. La misma relación existe con el nivel socioeconómico.
- Si hubiera un mecanismo de apoyo económico a manera de cheque escolar, una tercera parte de los padres que tienen hijos en escuelas públicas, los cambiarían a privadas.
- Los padres no están preocupados por la “poca” exigencia docente, ni por los contenidos de enseñanza. Mostrando sólo particular interés en asignaturas como matemáticas e inglés.

- Los padres no están muy atentos en los métodos de enseñanza, aunque sí en que sus hijos ocupen la mayor parte del tiempo en temas escolares.
- El 29 % de los padres espera que el ambiente escolar de los hijos esté orientado a que destaquen dando lo mejor de sí, y el 63 % a que el propicie la convivencia, evitando competir entre ellos.
- La investigación de Pérez-Díaz, et al. (2015), muestra una mayor creencia de los padres en que la educación es formar para una vida en sociedad y adaptación a los cambios, más que preparar para una formación universitaria; la expectativas en la enseñanza de hábitos de urbanidad es muy superior en los centros privados.
- El interés por actividades deportivas y clases de inglés aumenta con el nivel de estudios y estatus socioeconómico de los entrevistados; no así las actividades artísticas como el baile.
- A mayor nivel educativo y estatus socioeconómico del padre, la expectativa por la calidad de los centros educativos es mayor.
- A mayor nivel de estudios del entrevistado, la percepción del nivel de enseñanza en España es más bajo.

La encuesta aplicada para el estudio de Pérez-Díaz, et al. (2015), arroja una importante relación entre el nivel educativo y el socioeconómico de los padres. En cuanto a las razones para elegir un centro educativo, público, concertado o privado Pérez-Díaz, et al. 2015 encontraron que:

En poblaciones con menos de 10,000 habitantes es limitada la oferta de educación privada, el 15 % de estas las familias eligen a escuelas privadas o concertadas; en ciudades de más de 200,000 habitantes el porcentaje crece al 53 %; así que la disponibilidad y cercanía son un factor importante.

La religión es el segundo factor, los padres no creyentes tienden a llevar a sus hijos a centros concertados o privados seculares.

La mayoría de los padres de zonas acomodadas de Madrid, llevan a sus hijos a colegios privados, en parte buscando separarlos de los inmigrantes. El conflicto étnico como motivo para la elección de escuela pública o privada suele ser más marcado entre la sociedad estadounidense que entre la española.

El estudio de Ullah y Hussain (2020), sobre las preferencias de los padres para enviarlos a una escuela pública o privada en el Distrito de Karak están basadas en el desempeño académico, la preparación para la educación superior, la preparación de los estudiantes en comunicación escrita, la calidad de staff, el compromiso y efectividad de los maestros, el ambiente para la enseñanza y el aprendizaje, la calidad del currículum, actividades extra académicas, mejores oportunidades para obtener empleo y mejores habilidades sociales.

Ambos grupos de padres favorecen a las escuelas públicas en la calidad de los maestros e instalaciones para actividades físicas, biblioteca y laboratorios; sin embargo, quienes tienen a sus hijos en escuelas privadas aun así deciden permanece así, pues consideran que los recursos en las públicas no son usados de forma efectiva.

Aun cuando se reconoce que la educación privada es cara, los padres que la eligen para sus hijos, lo hacen por la eficiencia en el uso de los recursos, la preparación de sus hijos en comunicación oral y escrita y por el desempeño de los estudiantes en exámenes externos (Ullah y Hussain, 2020).

Cinco años antes, los estudios de Zia y Awan (2015) para indagar sobre las causas del crecimiento de escuelas públicas y la disminución en la preferencia del sistema público en el Distrito de Vehari-Pakistan, revelan que los padres con mayor nivel educativo y mayor ingreso per cápita prefieren la educación privada para sus hijos, aunque la distancia del centro escolar público también es relevante para la decisión de elegir uno privado.

El esfuerzo del Gobierno por universalizar la educación en Pakistán ha disminuido la calidad de la educación pública, haciendo que los padres busquen cada vez más la privada.

La experiencia en Inglaterra de Morris y Perry (2019), nos habla de que las razones para la elección de escuela son muy similares entre quienes eligen un sistema público o privado, con excepción de que quienes eligen el sistema privado lo hacen por motivos de tamaño del centro escolar, además de la riqueza del currículum que deriva en la búsqueda de una mejor calidad académica potencial, aunque en la mayoría de los casos, se observa no se cuenta con suficiente información para realizar una valoración objetiva.

En un esquema de libre mercado, la elección de la escuela es posible para los usuarios de servicios educativos privados, sin embargo, no es así para el resto de los estudiantes en el nivel de educación básica, pues la escuela es asignada por el gobierno, quien debe asegurar la calidad pues al no haber competencia no necesariamente subsiste la de mejor calidad o la cual brinde un mejor servicio educativo.

La multiplicidad de contextos en los que se puede desarrollar un estudiante y la implicación que esto tendrá en su formación y en el servicio recibido, debe llevar a una toma de decisión racionada de los padres de familia y de los propios estudiantes en la elección de la escuela a la que se asistirá.

1.6 Calidad en la educación.

Para ejercer el derecho a la educación, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) “estipula obligaciones jurídicas internacionales que promuevan y desarrollen el derecho de cada persona a disfrutar del acceso a la educación de calidad” (UNESCO, 2019, párr. 4).

Para enfrentar los retos y oportunidades del siglo 21, los jóvenes deben ser preparados en sistemas educativos que combinen equidad y calidad a fin de que puedan moldear su propio futuro y el de sus países (OCDE, 2019b).

“La excelencia académica es un slogan ampliamente utilizado como marketing educacional” (Canales et al., 2016, p. 99).

Pero ¿Qué es una educación de calidad? ¿Qué factores la determinan? ¿Quiénes son los responsables de hacerla realidad?

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua (RAE) (2019), la calidad es una “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. El control de calidad de un producto o servicio es “la adecuación a las características especificadas”.

Las normas de la International *Organization for Standardization* ISO 9000 (2015) definen la calidad como el “grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos”.

Cianfrani, Sheps y West (2019), amplían la definición de calidad presentada en la ISO 9000:2015, como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple las necesidades o expectativas que son establecidas de forma implícita u obligatoria y que satisfacen al cliente.

Como aseguran los anteriores autores, las empresas necesitan más que calidad para optimizar sus logros y mantener su éxito, pues las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas están cambiando constantemente, todo el tiempo.

Según la UNESCO (2007), una educación de calidad es la enfocada en la formación de los estudiantes que aporte aprendizajes con base en cuatro pilares o ámbitos fundamentales.

Figura 16. Los cuatro pilares la educación.



Fuente: Adaptada de la UNESCO. La educación encierra un tesoro (2007, p. 34).

Entre las concepciones de calidad más sencillas y significativas, se destaca “calidad es cumplir las expectativas del cliente”. Un cliente o usuario está satisfecho con un producto o servicio cuando le es útil para la necesidad que buscaba cubrir y en los términos supuestos.

La Asociación Portuguesa de Certificación (APCER) (2015), señala que las organizaciones son creadas para atender las necesidades de sus clientes de manera satisfactoria, pues esta satisfacción es el fundamento económico de su sostenibilidad y permanencia.

El cliente o usuario llega con una necesidad (requiriendo un servicio o demandando un producto) y en la medida en que ésta se cubra, se crearan

experiencias significativas positivas provocando que los clientes se sientan satisfechos, emitan una valoración positiva, vuelvan y recomienden.

“La apariencia, la actitud y el comportamiento del personal de servicio y de otros clientes pueden influir en la experiencia y afectar la satisfacción” (Lovelock y Wirta, 2009, p. 17). A pesar de los avances tecnológicos, muchos servicios siempre requerirán de una interacción directa entre los clientes y el personal de contacto.

La naturaleza de las interacciones influye de manera importante en la forma en que los clientes perciben la calidad del servicio. Sabiendo que la satisfacción o insatisfacción refleja las evaluaciones que hacen los clientes sobre el personal, las empresas de servicios exitosas dedican un esfuerzo importante al reclutamiento, capacitación y motivación de los empleados (Lovelock y Wirta, 2009, p. 17).

En el estudio: Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada del nivel medio, Abanto (2013), secciona los momentos en los que un usuario emite su valoración sobre la calidad de los servicios. Cuando no ha tenido contacto previo: la percepción de la calidad está basada en expectativas, en algunos casos, creadas a partir de comentarios de otros usuarios. En las interacciones iniciales, el usuario va haciendo una comparativa, a veces inconsciente, entre lo esperado y el servicio recibido.

En cada encuentro con la empresa, el cliente revisa y refuerza aún más las percepciones con respecto a los servicios; es decir, las percepciones revisadas relativas a la calidad de los servicios modifican las intenciones de los consumidores para comprar, en el futuro, en esa empresa (Abanto, 2013, p.16).

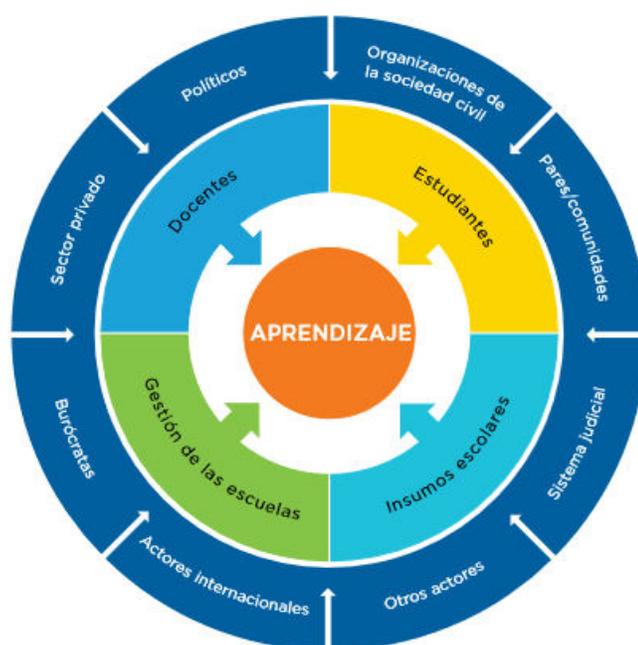
El modelo de excelencia en la gestión, más conocido como Malcolm Baldrige, del *Malcolm Baldrige National Quality Program (MBNQP) USA*, otorga desde 1987 el Premio Nacional a la Calidad en EUA y reconoce el valor de la calidad total y la excelencia como un método competitivo en la gestión de las organizaciones, estableciendo qué tanto el desempeño como la calidad son evaluadas de una u otra manera por los clientes, por tanto la organización “debe tomar en cuenta los aspectos que proporcionan valor: todas las características de los productos y servicios y todos los canales de acceso a los clientes” (MBNQP, 2006, p.3).

Para la evaluación de una organización, el modelo Malcolm Bladrige considera seis aspectos: el liderazgo, la planeación estratégica, la orientación hacia el cliente y el mercado, la gestión del conocimiento, el enfoque del recurso humano y la gestión de procesos (MBNQP, 2006).

Cada organización debe determinar cuáles son las necesidades demandadas por sus consumidores, diseñar y ofrecer el servicio en esos términos, y cumplir con lo prometido.

La calidad educativa no es solo tarea de las escuelas, organismos internacionales reconocen la necesidad de la participación de múltiples actores para lograrla y una adecuada coordinación entre quienes componen el sistema educativo, el aprendizaje debe darse no solo para los alumnos, sino también para las sociedades. En su medida política 3. “Construir coaliciones y alinear actores” del Informe del Banco Mundial (2018a), se propone un esquema cuyo elemento central es el aprendizaje como ente valorado y deseado, cuya responsabilidad involucra a cuatro actores principales: el estudiante, los docentes, los insumos escolares y la gestión de las escuelas.

Figura 17. Coherencia y alineación en torno al aprendizaje.



Fuente: Banco Mundial (equipo a cargo del Informe sobre el desarrollo mundial 2018a), p. 26.

Para su continuidad en el mercado, mediante el aseguramiento de la conservación y crecimiento de la matrícula, las escuelas privadas deben considerar la calidad en dos grandes aspectos:

- La calidad educativa: en términos de las competencias: conocimientos, habilidades, actitudes y valores, que el estudiante va adquiriendo mediante la interacción con el docente y demás estudiantes, y las actividades realizadas para sus aprendizajes.
- La calidad del servicio educativo: atención a los alumnos y padres de familia desde el momento de solicitar información, durante su trayectoria escolar y para el egreso, así como en los eventos organizados para la comunidad. En este aspecto, una actitud de servicio al cliente y procesos claros y sencillos son claves para una buena experiencia de los usuarios.

La valoración de la calidad de la educación se ve reflejada en los juicios que las personas suelen hacer sobre los resultados que logran los servicios educativos, a partir de la identificación de un conjunto de criterios e indicadores que distinguen a un buen maestro, a un buen director, a un buen estudiante, a una buena escuela o a una buena educación (Álvarez y Topete, 2004, p.21).

1.6.1 Calidad de la educación en el ámbito internacional.

De acuerdo con Casanova (2004) en su libro Evaluación y Calidad de los Centros Educativos realizada en Madrid, España; la gestión de la calidad en la educación ha pasado del mundo empresarial al educativo considerando los siguientes aspectos:

- Económico, para el uso eficiente de los recursos.
- De productos, mediante la cuantificación del rendimiento académico.
- De procesos, incluyendo el de enseñanza – aprendizaje.
- Del profesorado: tanto en su formación como en las técnicas didáctica usadas.

“La implementación de un modelo de calidad, en todos los niveles educativos supone el saber cómo hacemos las cosas para mejorarlas” (Casanova, 2004, p. 205). Ello requiere:

- El involucramiento de toda la comunidad educativa.
- La evaluación como un elemento de mejora y no sólo de control, usando instrumentos de carácter cualitativo y cuantitativo.

Sin embargo, Álvarez y Topete (2004), consideran como ingenuo el que los líderes educativos encaminen sus esfuerzos en garantizar la calidad de sus escuelas adoptando sin un criterio propio, los modelos de mejora de calidad de

las empresas, sin considerar su misión misma que es la formación de estudiantes y no la elaboración de productos estandarizados y sugieren una diversidad de métodos y técnicas citadas a continuación:

- La medición directa: de evaluación de estudiantes, docentes, investigadores y administrativos.
- Evaluación de pares.
- Indicadores y estándares de calidad, derivados de sus procesos.
- Valoración de metas temporales.

En su investigación *Analysis of Quality in Public and Private Universities in Bangladesh and USA*, Mazumder (2014) analiza cuatro variables consideradas como determinantes en la calidad de la Universidades y en el grado de satisfacción de los estudiantes:

- Aptitud los profesores.
- El curriculum del programa.
- La instalaciones y recursos del campus.
- Las actividades extracurriculares.⁶

En la investigación de Mazumde (2014), se observa la distinción entre los dos elementos fundamentales: la calidad de la educación, entendiendo como el aprendizaje del estudiante y el desarrollo de sus competencias; y la calidad del servicio educativo: el brindado por la institución en todos sus procesos, incluyendo el formativo.

En el estudio, Mazumder (2014) hace referencia en que mientras no hay una clara diferenciación de la calidad educativa de los egresados, sí la hay en el grado de satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido. “La investigación de la satisfacción de estudiantes en universidades públicas y

⁶ Las cuatro dimensiones son las utilizadas en el cuestionario: *Student satisfaction index (SSI)*, de Noel -Levitz, el cual contiene 19 preguntas y es ampliamente usado por Universidades de Estados Unidos.

privadas presenta altos niveles de satisfacción entre estudiantes de Universidades privadas” (Mazumder, 2014, p. 101).

Un hecho a destacar es que en Blangadesh, únicamente cinco universidades públicas aceptaron participar en el estudio pues la mayoría no considera la satisfacción de sus estudiantes como una prioridad, mientras que las participantes llevaron a cabo iniciativas para mejorar la calidad considerando el punto de vista de sus estudiantes.

El que a las escuelas públicas no les interese la percepción de los alumnos ni padres de familia sobre la calidad del servicio brindado, no es exclusivo de Blangadesh. En México, la medición de la satisfacción en escuelas públicas sólo se hace mediante la práctica de la evaluación docente, para Instituciones de nivel superior y en algunos casos de media superior; aun así los resultados no son publicados a la sociedad y pocas o ninguna medida es llevada a cabo a partir de estos. La reciente y encarnizada polémica de la reforma educativa en México se debió precisamente a la evaluación de los docentes respecto a sus conocimientos y competencias para ejercer su profesión.

Una aportación relevante para la presente investigación es el uso del cuestionario de satisfacción de Ruffalo Noel – Levits, cuyos hallazgos son utilizados por varias instituciones como la Universidad Central del Estado de Connecticut (CCSU) para mejorar la calidad de sus programas y servicios “El reporte da el mejor resumen de los resultados para planes de acción inmediatos” (CCSU, 2019a, párr. 1).

Los resultados se establecen en tres dimensiones: importancia, satisfacción y *gap* de desempeño, el instrumento utiliza una escala de 1 a 7 y muestra resultados históricos para cada pregunta. Los índices son monitoreados como indicadores de la mejora continua en el plan estratégico de la Universidad (CCSU, 2019b).

A nivel internacional, existen varios organismos que realizan estudios y publican el ranking de universidades, entre los más conocidos se encuentran:

- QS World University Ranking, anteriormente *The Times Higher (THE)*.
- *The Economist* de Londres.
- La Universidad Jiao Tong de Shanghai, China, quien clasifica a las 500 mejores universidades del mundo con base en criterios de calidad: nivel de los estudiantes, profesorado, actividad investigadora y publicaciones (Universia, 2015).

La QS publica además clasificaciones por área de conocimiento, por carrera, zona geográfica o país. En cuanto a los componentes y ponderaciones para la evaluación de la calidad de las universidades considera:

- Reputación académica (40 %).
- Reputación con los empleadores (10 %).
- Relación maestros / estudiantes (20 %).
- Métrica de citas de trabajos de investigación (20 %).
- Proporción de estudiantes internacionales en el campus (5%).
- Proporción de estudiantes fuera en el campus, con experiencia internacional (5%).

El ranking realizado por la Universidad Jiao Tong de Shanghai, China, ha dado lugar a diversos modelos de gobierno y gestión, tanto para instituciones públicas como privadas, pues las impulsa a poner mayor o menor énfasis en los indicadores considerados para medir su calidad, definido a la vez el tipo de gobierno corporativo, determinante para la: competitividad, transparencia, rendición de cuentas, eficiencia y eficacia en la gestión, así como la reputación o imagen de la institución (Flores-Parrra, s.f.).

Del estudio realizado por Flores-Parrra (s.f.) se destaca que en el ranking 2014, entre los 100 primeros lugares, 50 son universidades de Estados Unidos: 28 del sector público y 22 del privado.

A manera de posicionamiento ante la sociedad, las universidades que no logran estar ubicadas en alguno de los restringidos espacios del ranking mundial, buscan dar muestra de su calidad certificándose por instancias externas reconocidas, que avalen y den prestigio a la institución.

“La calidad de los programas educativos es una actividad que nos concierne a todos: estado, universidades, profesores, alumnos y autoridades administrativas” (Gómez de la Fuente et al., 2015, p. 71).

Desde el resultado de su investigación “los organismos que certifican la calidad de los programas educativos en México y España involucraran diversos actores: profesores, investigadores, alumnos, administrativos, así como los recursos con los cuales cuenta el programa educativo a evaluar”. (Gómez de la Fuente et al., 2015, p. 71).

La calidad de los programas educativos debe garantizar que de estos egresen niños y jóvenes con capacidades: para su continuidad académica, para su desarrollo profesional y personal y para su participación activa y positiva en la sociedad. El aporte de las escuelas a la sociedad es la formación de ciudadanos que impacte positivamente el funcionamiento de las empresas u organizaciones y de las comunidades en las cuales están inmersos. De los estudiantes formados en sus centros educativos, la sociedad obtiene a sus ingenieros, médicos, administradores, financieros, psicólogos, arquitectos, políticos, etc. cuyo desempeño se espera sea profesional, ético y transformador.

1.6.2 Calidad de la educación en México, instituciones de nivel básico.

En México, la educación básica no es autónoma en ningún sentido, pues es el estado, a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP) quien diseña los planes curriculares de cada grado y nivel, elabora los contenidos de los programas, realiza y autoriza los libros de texto y define el perfil

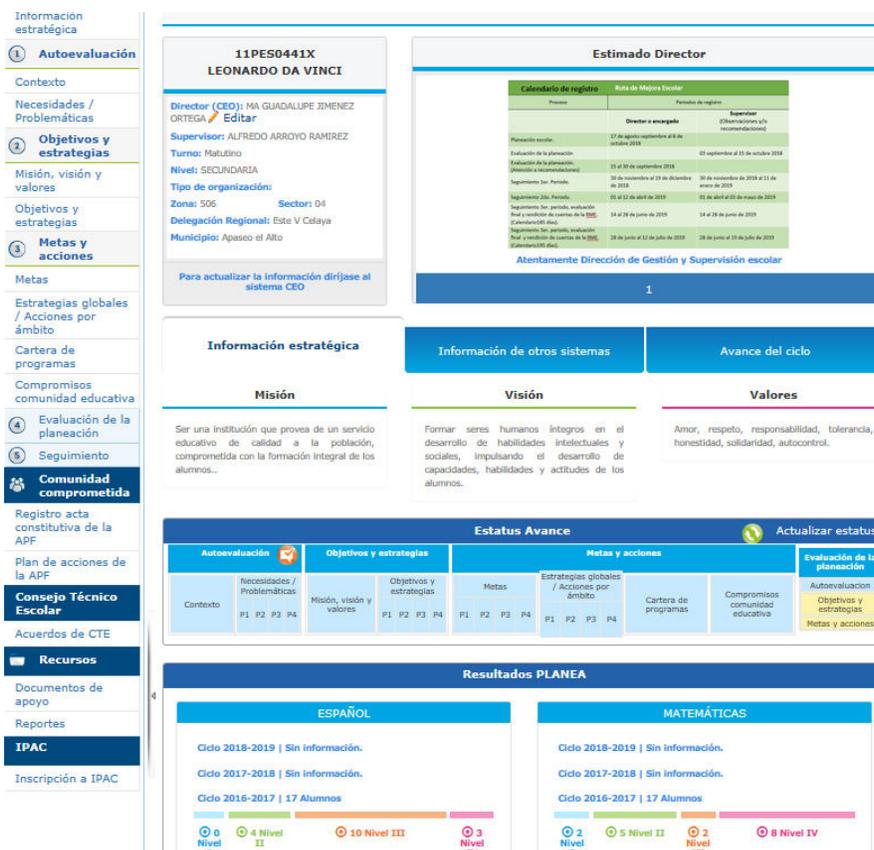
profesigráfico de los docentes; lo anterior aplica, tanto para instituciones de educación pública como privada. “De acuerdo con la Constitución Política de México, la Secretaría de Educación de Guanajuato otorga a los particulares la posibilidad de impartir servicios de educación, mediante su incorporación al sistema del estado” (SIIEG, 2019, p.4), la declaración es válida en todos los estados de la República, para ello, los particulares interesados deben cubrir todas las exigencias impuestas.

En Guanajuato, la supervisión y seguimiento del cumplimiento de los requisitos la lleva a cabo la Dirección General de Profesiones, de la Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG), quien debe ser, además, la garante de la impartición de una educación de calidad en todas las escuelas de nivel básico. Mediante su Sistema Integral de Información Educativa de Guanajuato (SIIEG), solicita anualmente a todos los centros educativos su proyecto escolar, el proceso contempla cuatro etapas, cada una con diversos componentes.

1. Autoevaluación:
 - Contexto.
 - Cuestionario aprender a ser.
 - Valoración de rasgos.
 - Problemática o necesidades detectadas.
2. Planeación del plan escolar:
 - Misión, visión y valores.
 - Objetivos y estrategias por ámbito de gestión escolar.
 - Compromisos de la comunidad educativa.
3. Ruta de mejora: Metas y acciones:
 - Cartera de programas y proyectos de oferta académica.
 - Metas por ámbito.
 - Actividades por meta y ámbito.
 - Estrategias de la difusión.
4. Evaluación de la planeación:
 - Puntaje de autoevaluación.
 - Objetivos y estrategias.
 - Metas y acciones (SIEG, 2019).

Para apoyar la gestión escolar y el proceso de planeación estratégica, el SIEG ha implementado una plataforma con los anteriores elementos integrados, como se pueden observar en la figura 18.

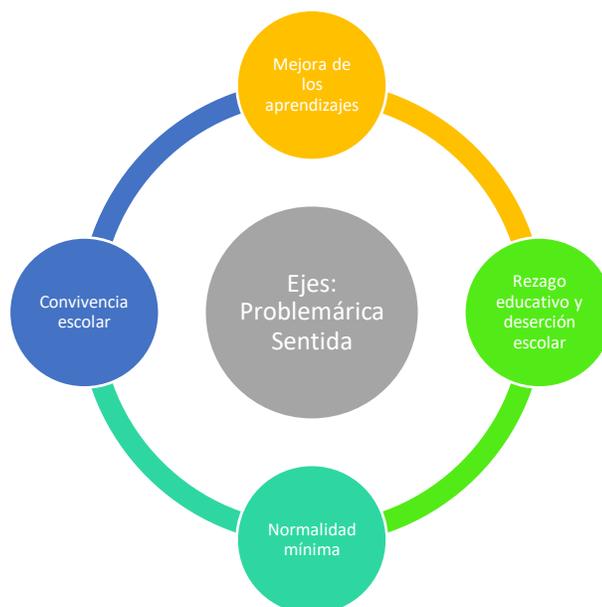
Figura 18. Sistema de Planeación de Proyecto Escolar del SIEG.



Fuente: SIEG (2019).

Cada año en todas las escuelas públicas y privadas de educación básica, la SEG pide la constitución de un Consejo Técnico Escolar (CTE). En la primera reunión se define la ruta de mejora escolar anual, la SEG indica los ejes y el CTE propone las acciones, objetivos y metas; en ellas se deben considerar los diversos ámbitos de gestión: escuela, salón de clases, maestros, padres de familia, materiales educativos y en caso de ser requerida, asesoría técnica. Los ejes para el ciclo 2018 – 2019 se muestran en figura 19.

Figura 19. Ejes para las acciones de la ruta de mejora escolar.



Fuente: Elaborada con información del SIIEG (2019).

Para cada una de las estrategias se establece una ruta en la cual se indican las causas, acciones, tiempos, responsables, materiales e insumos. Para el seguimiento de la calidad de los aprendizajes, el estado pone a disposición de los centros educativos el sistema de alerta temprana (SisAT).

Figura 20. Habilidades y reporte del SisAT.



Fuente: Elaborada con datos del Sistema de Control Escolar (SCE) SEP (2019).

Además de la planeación estratégica anual, las instituciones educativas privadas de nivel básico del Estado son inspeccionadas cada año por personal de la SEG, para verificar el cumplimiento de todos los procesos requeridos por la autoridad, y a partir del 2018 les compete renovar el permiso para la impartición de servicios educativos cada siete años refrendando la calidad. Los requisitos a cumplir por los particulares de acuerdo con el instructivo de refrendo 2018, publicado por la Dirección General de Profesiones, Servicios Escolares e Incorporaciones (DGPSEI) son:

1. Solicitud de refrendo.
2. Licencias o permisos municipales: licencia de uso de suelo y constancia de visto bueno de protección civil y bomberos.
3. Dictamen del Instituto de Infraestructura Física del Estado de Guanajuato (INIFEG), el cual contiene: dictamen de infraestructura, dictamen eléctrico y dictamen estructural.
4. Dictamen de higiene de la Secretaría de Salud.
5. Validación de la SEG de la plantilla docente y directiva.
6. Acta constitutiva con nombramiento del representante legal.
7. Constancia de otorgamiento de becas.
8. Acta de Órgano Colegiado.
9. Notificación de continuidad de nombre, razón social, domicilio, turno y modalidad.
10. Certificación de una organización externa.
11. Comprobante de pago.

El estado reconoce que estas incorporaciones se otorgan “con el fin de que los particulares puedan contribuir con el Estado a lograr el cumplimiento de los objetivos primordiales, el brindar a sus ciudadanos un Servicio Educativo de calidad para todos sus tipos de niveles” (DGPSEI, 2018, p. 4).

La Secretaría de Educación de Guanajuato define la calidad académica como “aquella congruente entre los objetivos, resultados y procesos del

sistema educativo, conforme las dimensiones de eficacia, eficiencia, pertinencia y equidad” (DGPSEI, 2018, p. 3).

1.6.3 Calidad de la educación en México, instituciones de nivel medio superior.

La educación media superior en México también es parte de la educación obligatoria y ésta es impartida a través de 25 subsistemas, todos ellos con diversas dimensiones, estructura y organización (RIEMS, 2007).

Para impartir educación privada de nivel medio superior, las instituciones educativas pueden elegir incorporarse a tres de los siguientes subsistemas:

- La Dirección General de Bachillerato (DGB), dependiente directa de la SEP.
- La Secretaría de Educación de la Entidad Federativa, en el Estado de Guanajuato corresponde a la SEG.
- La Universidad Pública Estatal, en el presente caso, la Universidad de Guanajuato (UG).

La Secretaría de Educación Pública, crea en el 2005 la Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS) como ente integrador para todos los subsistemas y para iniciar la Reforma integral de Educación Media Superior (RIEMS) y la Creación de un Sistema Nacional de Bachillerato (SNB) en el Marco de la diversidad (SEMS, 2013).

Entre los retos principales de la RIEMS está la cobertura, la calidad educativa y la equidad.

La deserción de casi el 50 % de estudiantes y la escasa cobertura del 60 % en educación media superior (RIEMS, 2007, p. 8) fueron detonantes para voltear a ver y dar atención a este nivel educativo, hasta entonces casi olvidado por el estado mexicano; movido también por el creciente número de jóvenes mexicanos (el más grande en la historia de México) que en la pirámide poblacional estaban presentes en el rango de edad para cursar su bachillerato

y a la conciencia de que en esta edad los jóvenes toman decisiones importantes en su vida, como su primer trabajo o su primera relación sexual.

“México se está quedando rezagado” es el título de uno de los gráficos, del estudio presentado por la SEP, como preámbulo de la RIEMS, la investigación señala como causas del abandono escolar: el poco interés de los estudiantes, dado por la falta de pertinencia (tanto de los programas, como del valor de los estudios en términos monetarios para el mercado laboral) así como motivos económicos, pues en este nivel los alumnos cumplen su mayoría de edad y en ocasiones se sienten obligados ya sea por fuerzas internas o externas a dar un aporte económico para su sostenimiento y el de sus familias.

La RIEMS dicta a los 25 subsistemas un modelo transversal para el desarrollo de competencias: disciplinares, genéricas y profesionales (extendidas: de carácter propedéutico y básicas: como capacitación para el trabajo); que en términos de calidad educativa de la ONU y de sus cuatro pilares, deben aportar aprendizajes holísticos (RIEMS, 2007).

Por su parte, el Sistema Nacional de Bachillerato es el acreditador de la calidad de las instituciones en este nivel educativo y el medio por el cual las escuelas se autoevalúen, elaboren y ejecuten planes de acción para la mejora y trabajen para cubrir los estándares requeridos para su incorporación.

1.7 Prácticas de calidad en el ámbito educativo.

La implementación de planes de mejora es la práctica general más difundida en las instituciones educativas para alcanzar la calidad, a partir del análisis honesto del estado actual de la organización y de un estado ideal al cual se quiere llegar, la brecha se acorta estableciendo proyectos y acciones específicas en las áreas determinadas como estratégicas.

Muchos educadores y administradores han sugerido una diversidad de mejores prácticas para obtener la calidad educativa, es decir es un concepto integral el cual no tiene que ver sólo con el logro académico (Mazumder, 2014).

La cultura de la mejora continua es un elemento fundamental para el funcionamiento de las escuelas que buscan la excelencia. “Entre las características de las instituciones educativas de calidad se encuentran un ambiente de superación, corresponsabilidad, autoexigencia, búsqueda de la mejora y superación continuas, por parte de profesores, alumnos, directivos, padres o tutores y de la propia comunidad” (Álvarez y Topete, 2004, p. 15).

En su trabajo: Búsqueda de la calidad en la educación básica, Álvarez y Topete (2004) hacen un planteamiento interesante sobre la función de los niveles básicos de educación, que bien se puede extrapolar a todos los niveles obligatorios, pues por un lado plantean la concepción tradicional de ser meros propedéuticos cada uno del grado inmediato superior y por el otro, el concepto de formación de ciudadanía, más integral y dinámico.

Atendiendo a estas concepciones, la realidad del servicio educativo puede valorarse desde la óptica de la eficiencia y de la calidad, atendiendo cada uno a indicadores particulares, como se muestra en la figura 21.

Figura 21. Indicadores de calidad y eficiencia de la educación básica.



Fuente: Adaptada de Álvarez y Topete (2004, p.23).

En la investigación peruana: Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio, Abanto (2013) recomienda las siguientes prácticas:

- Nombrar una persona responsable y promotora de la calidad en la institución.
- Establecer un proyecto con controles de calidad y darles seguimiento de manera periódica (sugiere trimestralmente) para hacer las correcciones inmediatas.
- Realizar encuestas anualmente para detectar problemas no identificados en el proyecto de mejora inicial.
- Implementar sistema de evaluación virtual a cargo de externos para garantizar mayor transparencia.
- Realizar charlas sobre la calidad del servicio a todo el personal del colegio para inculcar un trato respetuoso y permear la dinámica entre el personal.

En su trabajo: Prácticas de gestión directiva y académica que interpelan significativamente la calidad de las instituciones de educación básica y media del distrito de Santa Marta, Colombia; Sánchez, Viloría y Miranda (2017), dan especial énfasis al elemento social como factor incidente en la calidad del servicio educativo, pues las aspiraciones de los actores educativos y las interacciones sociales al interior de la organización impactan en su marcha y le dan sentido.

Desde esta óptica, la gestión del talento humano puede dar una ventaja competitiva en servicio a las instituciones educativas. “El comportamiento grupal dentro de las organizaciones, en lo llamado “informal”, debe generar puntos de análisis y reflexión por parte del sector educativo y motivar el aprovechamiento del mismo, para beneficio de la organización” (Sánchez et al. 2017, p. 57). Estos grupos informales inciden en el funcionamiento tanto académico como administrativo de las escuelas, la experiencia no dice que su

cohesión o disgregación pueden ser determinantes para el ambiente, el servicio y la calidad de la escuela.

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (2002) las características que definen un modelo de gestión distintivo de las instituciones privadas son:

- La autonomía del director para seleccionar y manejar el personal docente, pues estarán bajo su responsabilidad y le acompañarán para dar los resultados esperados.
- Los recursos destinados para el apoyo pedagógico, la supervisión, la evaluación y la capacitación, aunado al acompañamiento, trato cercano con el director y el reconocimiento de la labor docente.
- El liderazgo directivo con un equilibrio entre la autoridad y el diálogo, con iniciativa para tomar el reto constante de la escasez de recursos y la necesidad de maximizarlos, así como en cuidado de las relaciones con el personal, alumnos, profesores y autoridades educativas.
- La relación establecida con la comunidad de padres de familia, bien para el involucramiento el financiamiento de insumos educativos o para el apoyo en el desarrollo de habilidades de los hijos.

Para lograr una educación de calidad, estudios recientes del departamento de educación de Nueva York, también revelan la importancia de la práctica en el involucramiento de los padres de familia de los estudiantes del nivel secundaria o *middle school* para el reforzamiento de habilidades básicas como lectura, escritura y pensamiento crítico, las cuales son consideradas claves en la medición de los aprendizajes (Blazer, 2018).

En este sentido se refuerza la idea del logro de la calidad académica como tarea de todos. Las prácticas concretas propuestas son:

- Compartir los datos sobre el nivel de los hijos en las diversas habilidades y ayudarlos a interpretar la información.

- Ayudar a los padres a entender qué habilidades son críticas para el éxito de la comprensión lectora y el análisis de la información.
- Proporcionar a las familias estrategias, actividades y recursos que se puedan usar en el hogar para enriquecer el aprendizaje de sus hijos.
- Crear un ambiente abierto y acogedor donde las familias se sientan valoradas (Blazer, 2018, p. 2).

El marco de referencia para la iniciativa de calidad en la escuela intermedia de la ciudad de Nueva York sugiere, enfocar los esfuerzos de la comunidad escolar en los siguientes aspectos:

- Talleres de desarrollo profesional.
- Coaching escolar.
- Docentes mentores con estrategias modelo.
- Intervenciones escolares de profesionales.
- Academias escolares y mesas redondas con la comunidad.
- Infraestructura y apoyo de la tecnología.
- Asociaciones estratégicas, para que los estudiantes participen en experiencias diversas.
- Reuniones de seguimiento (Shumsky, 2017).

Dado que el docente es uno de los principales protagonistas para que se dé el aprendizaje estudiantil, el Banco Mundial (2019b) propone la herramienta *teach*, como una nueva práctica para monitorear y mejorar la calidad de la enseñanza y medir la calidad de la docencia, mediante observaciones periódicas al maestro en el aula; la herramienta incluye la grabación de videos sobre lo sucedido en el aula mediante visita presencial o en línea.

La herramienta mide:

- El tiempo real de clase dedicado por los docentes al aprendizaje y el que los estudiantes están enfocados en la tarea.

- La calidad de las prácticas docentes para ayudar a desarrollar las habilidades socioemocionales y cognitivas de los estudiantes.

La medición de la calidad de las prácticas docentes está organizada en tres áreas: cultura del aula, enseñanza y habilidades socioemocionales, las cuales incluyen nueve elementos apuntando a 28 comportamientos, estos se cuantifican y se transforman en una escala de cinco puntos, las cuales orientan las acciones de mejora docente (Banco Mundial, 2019b).

En esta era digital, el uso de tecnologías de la información y comunicación (TICs), de tecnologías del aprendizaje y el conocimiento (TACs) en el aula y de metodologías de vanguardia, han contribuido significativamente a mejorar los métodos didácticos y los aprendizajes de los estudiantes; entre estas últimas se pueden citar: la educación experiencial, el aprendizaje basado en proyectos, el aula invertida, el uso de moocs (*massive open online courses*), la educación basada en retos, etc.

“Las herramientas digitales suponen hoy en día una gran ayuda a la hora de desarrollar el proceso de aprendizaje. Los docentes deben conocer y saber utilizar las últimas novedades en este sector” (Casado P. y Casado O. 2017, p. 778).

Por su parte, López y Pérez (2017), proponen la práctica de la evaluación formativa y compartida como una técnica que puede mejorar el resultado de los aprendizajes de un mayor número de estudiantes en todos los grados académicos. El objetivo es mejorar y reconducir el proceso a través de tomar decisiones dialogadas con estudiantes (y en los niveles iniciales con padres de familia); esto supone instrumentos claros y recursos didácticos de calidad.

La evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes se suma a las prácticas de gestión de calidad llevadas a cabo en algunos centros educativos. En su disertación doctoral sobre la evaluación del grado de satisfacción de los

estudiantes de bachillerato respecto a la calidad de la formación ofrecida en el programa bases de ingeniería del CECYTE Querétaro, Pantoja (2018) hace énfasis en los factores influyentes en los niveles de satisfacción de los estudiantes en uno de sus programas.

“Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva de boca en boca” (Pantoja, 2018, sn).

Entre los hallazgos encontrados está que la mayoría de los estudiantes se encuentran satisfechos o muy satisfechos, en parte debido a su formación integral, al desarrollo de habilidades y a las estrategias de enseñanza de los docentes.

En Chile, Palominos, Quezada, Osorio, Torres y Lippi (2016) sostienen que la calidad es un tema fundamental para el crecimiento y competitividad de las instituciones, en su investigación sobre la calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública de su País, se analizan las dimensiones siguientes:

- Satisfacción general del usuario.
- Calidad del servicio docente.
- Calidad percibida del servicio administrativo.
- Calidad percibida del equipamiento e infraestructura.
- Nivel de involucramiento o coproducción del usuario.
- Resultados del servicio.
- Reputación de la institución.

Entre las variables más asociadas a la satisfacción de los estudiantes se destaca el espíritu de servicio de la universidad, el involucramiento en su proceso de aprendizaje y la reputación de la institución; y se observan como oportunidades desarrollar prácticas docentes más innovadoras la cuales

faciliten el aprendizaje, así como el mejoramiento de los servicios complementarios.

Desde la óptica de únicamente lo que se mide es posible mejorar, se destaca: “En un mercado tan competitivo como la educación superior, no orientarse en la mejora continua para entregar un servicio óptimo redundará tarde o temprano en la pérdida del prestigio y baja calidad de las instituciones” (Palominos et al., 2016, p. 142).

Desde la concepción de Duque (2010), la educación es un servicio brindado a los estudiantes que va más allá de enseñar hechos y desarrollar habilidades, sino que además involucra en una medida importante el aprendizaje afectivo y el desarrollo de una visión amplia del mundo que pueda guiar su conducta. Los estudiantes motivados participan más activamente en su proceso educativo y estarán mejor preparados; por ende, la calidad de la educación se da mediante la interacción efectiva entre los actores principales: la institución, los profesores y el alumnado, si estos últimos tienen una valoración positiva de su aprendizaje, ambiente y experiencia la motivación crece y los resultados mejoran; es decir el concepto de satisfacción está estrechamente ligado a los resultados del aprendizaje.

En el ámbito educativo, Duque (2010) aborda el concepto de calidad con un enfoque acumulativo, pues la experiencia del estudiante es la suma de evaluaciones hechas a lo largo de su proceso formativo. Establece de manera determinante que la calidad general es la calidad percibida por el consumidor, y propone un modelo para medirla a partir de tres dimensiones:

- La calidad de la enseñanza y del programa.
- La calidad de los recursos de apoyo necesarios para el aprendizaje incluyendo el servicio administrativo.
- El involucramiento de los estudiantes.

Los tres elementos intervienen en el desarrollo de un perfil cognitivo y afectivo y por tal en la satisfacción de los estudiantes.

En términos de calidad, la satisfacción de los usuarios tiene especial relevancia, de acuerdo con Gento y Vivas (2003) los diez aspectos a considerar para medirla son:

- Condiciones básicas de infraestructura.
- Servicios de la institución.
- Condiciones de seguridad.
- Consideración en su situación económica.
- Seguridad emocional por el trato afectuoso.
- Sentido de pertenencia a la institución, grupo y aceptación.
- Proceso de enseñanza aprendizaje.
- Logros personales.
- Reconocimiento del éxito personal.
- Autorrealización.

Aunque no fue citado de manera relevante por los autores en la literatura revisada, la experiencia nos dice que el seguimiento del desempeño de los estudiantes y el apoyo académico brindado mediante programas efectivos de tutoría y asesoría, son también prácticas que en los diversos niveles educativos, inciden positivamente en la mejora de los resultados de los estudiantes, en la calidad de los aprendizajes y en general del servicio educativo; por la percepción creada a los alumnos y padres de familia de un interés genuino de la institución por la mejora del estudiante, en lo académico y en lo personal.

1.8 Riesgos para el crecimiento de la educación privada.

En todos los niveles educativos tanto en el ámbito nacional como internacional, la búsqueda de la calidad es el motor que impulsa la implementación de prácticas efectivas y acciones de mejora continua, el ámbito

privado no está exento de esta filosofía, al contrario, debe buscar constantemente agregar valor a sus servicios, pues entre sus competidores está la educación pública quien ofrece como alternativa el servicio educativo de forma gratuita.

Los servicios en educación brindados por los particulares deben ser de tal calidad que el padre de familia esté dispuesto a pagar por ellos; además de satisfacer las necesidades sociales descubiertas en instituciones del sector público.

El mayor obstáculo para las soluciones privadas que sirven el bien público, es la incapacidad del estado de diseñar e implementar un ambiente, junto con incentivos apropiados, en el cual los privados obtengan mayores ganancias cuando se comporten de maneras que promuevan el interés público (Banco Interamericano de Desarrollo, 2002, p. 6).

De acuerdo con Ee, Orfield y Teitell (2018), la educación privada en Estados Unidos, si bien tradicionalmente importante, en la actualidad enfrenta el riesgo de que el gobierno retire los fondos públicos para el financiamiento a través de *vauchers* educativos, política implementada por más de dos décadas; como en este caso, la falta de recursos pone en riesgo el crecimiento o mantenimiento de cualquier empresa, organización o sistema.

“La inscripción de estudiantes en escuelas privadas alcanzó su punto máximo en 2001 y ha disminuido moderadamente en los últimos quince años. En 2015, las escuelas privadas atendieron al 9 % de los estudiantes de la nación y representaron el 28 % de las escuelas” (Ee et al., 2018, p. 5).

En la consulta realizada en el 2017 entre los ciudadanos norteamericanos, el 52 % dijo estar en contra y el 39 % a favor de que los

estudiantes y padres asistan a una escuela privada usando recursos públicos. Factores raciales, religiosos y de discriminación influyen en la composición y matrícula de las escuelas privadas de Estados Unidos (Ee et al., 2018).

Por su parte, Murnane y Reardon (2018), hacen referencia al aumento considerable de la desigualdad de los ingresos de las familias en Estados Unidos en las últimas dos décadas, diferencia que provoca segregación residencial y dado que la mayoría de los niños asiste a escuelas cercanas a su casa, esto deriva a su vez en una segregación de escuelas públicas para familias con menos ingresos. En su investigación enfocada a la educación primaria, los autores reportan un decremento en el porcentaje de alumnos matriculados en instituciones privadas en Estados Unidos: cerca de 15 % en los años 60s, 10 % a la mitad de los 70 s, 11 % a finales de los 90s y 9 % en el 2015.

En México, las escuelas privadas no reciben ningún subsidio del estado mexicano, por ello todos los gastos de nómina, operativos, de capacitación, de trámites gubernamentales, pago de impuestos, etc., deben salir de las colegiaturas. En este sentido establecer las cuotas para mantener un equilibrio entre los ingresos y los gastos es un tema económico de oferta y demanda, con el riesgo propio de que: el incremento en colegiaturas puede disminuir la demanda del servicio (un menor número de alumnos matriculados) y a su vez el decremento puede afectar la motivación de los actores educativos recibiendo salarios bajos, y lidiando con recursos didácticos y tecnológicos deficientes y poca o nula capacitación.

La política pública marca el rumbo de muchas acciones y recursos de las instituciones privada, pues es el estado quien otorga la autorización para impartir servicios educativos a los particulares y de igual manera la puede retirar ante alguna violación o incumplimiento de sus exigencias.

A partir del 2017, la SEG solicitó a todos los particulares que imparten educación básica, el refrendo de la autorización, con nuevas reglas en

infraestructura inclusiva y en seguridad estructural del inmueble (DGPSEI, 2018), el cumplimiento de los requisitos conlleva a una serie de gastos financieros para trámites y remodelaciones, por lo tanto, “algunas de las escuelas han optado por declararse en incumplimiento, cerrando de manera temporal el centro educativo” (DGPSEI, 2019).

Por las medidas de confinamiento por la pandemia de la COVID-19, a partir de marzo de 2020 todos los planteles educativos tuvieron que migrar repentinamente sus servicios hacia un ambiente virtual y han debido iniciar el ciclo 2020 -2021 bajo esta modalidad; lo anterior, aunado a la crisis económica nacional y mundial ha provocado el cierre de varias instituciones educativas privadas, el número exacto se desconoce a la fecha, los medios informativos nacionales refieren entre un 20 y un 25 % de planteles.

Los cambios sexenales de gobierno y las políticas que se implementen representan un riesgo constante para la iniciativa privada que invierte en educación; con la tendencia de gobiernos populista, el riesgo de la privatización de las escuelas no se debe desestimar.

En muchos hogares, la educación no es vista como un bien de primera necesidad, por lo tanto, ante alguna eventual crisis económicas familiar o nacional, la educación privada es uno de los primeros gastos en ser suprimidos. Ante este riesgo, algunas escuelas promueven la compra de seguros educativos, que cubran los gastos de instrucción privada ante el fallecimiento o pérdida de trabajo del tutor económico; sin embargo, por el alto costo adicional en su adquisición, sólo algunas toman esta opción, aquellas que atienden las poblaciones con mayor poder adquisitivo.

Actualmente la Ley General de Educación obliga a las instituciones educativas a becar al 7 % de sus estudiantes, porcentaje que en ocasiones debe incrementarse como estrategia de mercadotecnia para no ver disminuida la matrícula; sin embargo, este incremento deriva en menos ingresos, pues el

estado autoriza un límite máximo de alumnos por grupo, en función a las dimensiones de las aulas y el tamaño de la escuela.

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (2012), la educación privada corre el riesgo de convertirse en una mera fábrica de diplomas y no de formadores de personas capacitadas y educadas, el afán de hacer más con menos, económicamente hablando, puede llevarlas a cumplir requisitos de una manera superficial. Una educación deficiente y una mala reputación o imagen institucional, puede eventualmente poner en riesgo el crecimiento o permanencia de la institución.

1.9 Cultura y sistemas de gestión de calidad.

La cultura de calidad en una organización considera atributos culturales de todos sus miembros para comprometerse con la mejora, y cumplir de una manera consistente con las expectativas y necesidades de sus clientes.

Equivocadamente, muchas corporaciones consideran que la calidad es responsabilidad del “área de calidad”, siendo que lo es de cada miembro de la organización, en todos los niveles; no hay forma de lograr un producto o servicio de calidad sin el compromiso de todas las personas que colaboran en una organización, pues cada miembro tiene el poder de incidir en la satisfacción del cliente, ya sea de manera positiva o negativa.

De acuerdo con Cianfrani et al. (2019), la calidad consistente es indiscutiblemente importante como parte de los factores competitivos que una empresa debe tener; y la escuela privada debe ser vista en este sentido como una empresa. La lealtad de sus clientes es uno de los activos más importantes para una organización y ésta no se logra si la calidad de sus productos o servicios es inconsistente; por lo tanto, no se puede lograr un éxito sostenido si no se tiene calidad consistente que brinde la satisfacción del cliente pues ésta es un “debe” y una meta para cada institución.

Por su parte, Petkovski (2019), identifica que el círculo: planear – hacer – revisar y actuar (o PDCA por sus siglas en inglés), es la herramienta de mejora continua para la calidad utilizada con mayor frecuencia.

Las cuatro fases consisten en:

1. Planear las actividades y establecer objetivos.
2. Llevar a cabo las actividades planeadas.
3. Revisar y medir los resultados obtenidos comparándolos contra los objetivos establecidos.
4. Realizar los ajustes necesarios para iniciar nuevamente el círculo de mejora.

En su artículo, Petrovski (2019) se centra en la primera fase, pues considera que es la más crítica de las cuatro, y requiere que antes de planear se conozca el contexto de las actividades que requieren ser planeadas, lo cual incrementa la posibilidad de hacer las cosas bien y a la primera.

El autor considera que entender el contexto es una obligación no solo para cumplir con la legislación y regulación existente, sino porque permite al negocio operar efectiva y eficientemente, por tanto, el círculo de mejora puede transformarse en: entender - planear – hacer – revisar y actuar o UPDCA por sus siglas en inglés (understand, plan, do, check and act).

En cuanto a un sistema de calidad, Petrovski (2019) afirma que aplica la misma lógica que para los procesos y los productos: Entender el contexto agrega valor tanto al sistema como a la organización. Los elementos a considerar en la fase de entender el contexto del sistema de calidad son:

- Lo que debe hacer el sistema de calidad. Las necesidades y expectativas de los clientes del sistema, las regulaciones aplicables a éste y los requerimientos internos.
- Lo que puede hacer el sistema. Su capacidad en términos de efectividad y eficiencia.

- Lo que hace el sistema. La efectividad y eficiencia de su funcionamiento.
- Los riesgos asociados. Por ejemplo, la pérdida de clientes o los costos internos debidos a una baja la calidad.
- Los mecanismos de control e intervención (ajustes) del sistema de calidad, a fin de asegurar su efectividad.

En este tenor, el directivo debe entender el contexto de su institución educativa al planear un sistema de gestión de calidad; pues sin duda éste agregará valor e incrementará la efectividad y eficiencia de las actividades.

Dice el dicho: “una cadena es únicamente tan fuerte como su eslabón más débil”, un sistema de gestión de calidad (SGC) o *quality management system* (QMS) es necesario para asegurar una calidad consistente para la satisfacción del cliente y por tanto para alcanzar un éxito sostenido.

En el artículo publicado por Cianfrani et al. (2019), se considera que para la implementación de un fuerte sistema de gestión de calidad, las organizaciones deben basarse en estándares como los de la ISO 9001, ya que muchas, aun contando con un SGC brindan productos o servicios de calidad inconsistente debido al mal entendimiento de lo que significa la gestión de la calidad y a la poca cultura de la organización en este tema.

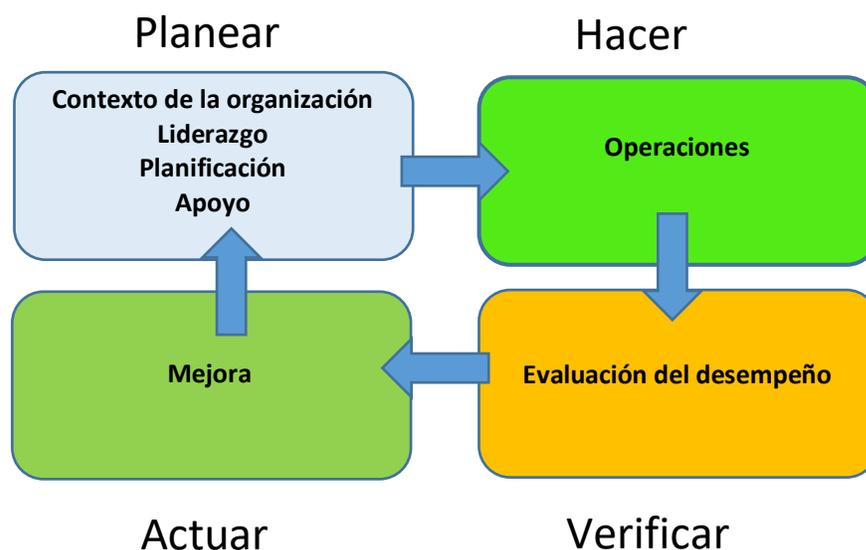
Los autores comentan, además que todos los esfuerzos por lograr una calidad consistente tienen como objetivo la satisfacción de los clientes y las partes interesadas, en este sentido, establecer un sistema de gestión de calidad eso solo el principio en el viaje para lograr un éxito sostenido de la organización.

Con el objetivo de mejorar sus procesos y atender todas las necesidades y expectativas de las personas que utilizan los servicios educativos (estudiantes, padres de familia y otros beneficiarios) se desarrolló la norma ISO 21001:2018, la cual se encuentra alineada con la ISO 9001 y permite a una

organización implementar un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE).

La norma ISO 21001:2018 está basada en el círculo de mejora continua de planear – hacer – verificar – actuar, la figura 22 muestra la interacción de sus elementos.

Figura 22. Círculo de mejora continua de un SGOE.



Fuente: Elaborada con información de la norma ISO 21001 (2018).

Los elementos de la norma para la implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización educativa se describen a continuación:

Contexto de la organización.

- Comprensión de la organización y de su contexto en el ámbito interno y externo.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas.
- Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE).

- Establecer, implementar, mantener y mejorar su SGOE.
- Determinar los procesos y su aplicación en la organización.
- Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.
- Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

Liderazgo

- Liderazgo y compromiso de la alta dirección respecto al SGOE.
- Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios.
- Política: desarrollo y comunicación de la política de calidad; roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos.
- Planificación de los cambios.

Apoyo

- Recursos: Personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos educativos, recursos de seguimiento y medición y conocimientos de la organización.
- Competencia.
- Toma de conciencia.
- Comunicación.
- Información documentada.

Operación

- Planificación y control operacional.
- Requisitos para los productos y servicios educativos.
- Planificación de procesos.

- Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos.
- Controles de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- Producción y provisión del servicio educativo.
- Liberación de los productos y servicios educativos.
- Control de las salidas educativas no conformes.

Evaluación del desempeño

- Seguimiento, medición análisis y evaluación.
- Auditoría interna.
- Satisfacción del cliente.
- Revisión de la dirección.

Mejora

- No conformidad y acciones correctivas.
- Mejora continua.
- Oportunidades de mejora.

A través de los años, la cultura de calidad ha ido permeando a todos los ámbitos del trabajo profesional y a todo tipo de organizaciones, los espacios educativos no han sido la excepción; para establecer y hacer funcionar un sistema de gestión de calidad en las escuelas, se requiere la visión del director y el compromiso de todos los miembros de la institución: maestros, personal administrativo, vigilancia e intendencia; quienes deben ver a través de las acciones de mejora que satisfagan y vayan más allá de las expectativas los estudiantes, padres de familia y sociedad, beneficios propios tal vez intrínsecos que les motive cada día a agregar valor a sus actividades.

2. Capítulo 2. Método.

2.1 Enfoque de la investigación.

La presente investigación tiene un carácter exploratorio, de tipo cuantitativo correlacional sobre la valoración de los factores que los padres de familia y alumnos consideran para la elección de una escuela pública o privada y su grado de correlación con el nivel educativo de los padres y el socioeconómico de la familia.

En una segunda fase de la investigación se ha incorporado como herramienta cualitativa un cuestionario para la realización de entrevistas con los directivos de las instituciones privadas, para conocer las prácticas de calidad y proponer **un modelo de gestión con énfasis en evaluación**, para instituciones privadas de Apaseo el Alto, Gto. en los niveles de secundaria y preparatoria; con lo cual se complementa la información recolectada en la primera fase.

2.2 Alcance.

La investigación tiene un alcance correlacional con componente descriptivo. Correlacional entre el nivel académico de los padres, el nivel socioeconómico de la familia y su elección por la educación pública o privada.

Descriptivo de los factores más valorados por los padres de familia y alumnos en los servicios educativos y formación académica.

Se ha agregado un componente para medir la satisfacción de los padres de familia y alumnos, sobre diferentes aspectos del servicio que reciben y compararlo con la relevancia que tienen para ellos.

Paralelamente, se llevó a cabo un análisis exploratorio sobre las prácticas directivas para la gestión de calidad y el grado en el que es considerada la opinión de los padres de familia y alumnos en la mejora continua de las instituciones educativas, información que representa un insumo para el

modelo de gestión de calidad propuesto con énfasis en la evaluación y el uso de indicadores que midan la efectividad, mejoren la administración y detone acciones para el crecimiento en la participación de mercado de las instituciones privadas del Municipio para que éstas puedan acortar la brecha con los promedios estatales.

2.3 Hipótesis.

H₁: A mayor nivel educativo de los padres y a mayor nivel socioeconómico de la familia, es más elevada la probabilidad de elección de educación privada para los hijos.

Definición operacional:

Variables independientes: Nivel educativo de los padres y nivel socioeconómico de las familias.

Nivel educativo de los padres. Definición conceptual: Grado de estudios formales avalados por una instancia gubernamental, en México por la Secretaría de Educación Pública.

Definición operacional:

1. Sin instrucción.
2. Preescolar.
3. Primaria incompleta.
4. Primaria completa.
5. Secundaria incompleta.
6. Secundaria completa.
7. Preparatoria incompleta.
8. Preparatoria completa.
9. Licenciatura incompleta.
10. Licenciatura completa.
11. Posgrado.

Nivel socioeconómico de la familia (NSE). Definición conceptual: “Nivel de bienestar que tiene un hogar, que todos sus miembros comparten; y que permite determinar qué tan cubiertas están las necesidades de espacio, sanidad, practicidad, entretenimiento, comunicación, planeación y futuro en un hogar” (AMAI, 2017, pág. 12).

Definición operacional: Se consideran hasta 300 puntos y siete niveles de la “Regla NSE 2018” de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercadeo y Opinión (AMAI), de acuerdo con la tabla siguiente:

Tabla 20. Escala de clasificación del nivel socioeconómico de AMAI.

Nivel socioeconómico	Tipo (*)	Puntos
A/B	Clase alta	205 o más
C+	Clase media alta	166 a 204
C	Clase media	136 a 165
C-	Clase media baja	112 a 135
D+	Clase baja	90 a 111
D	Clase muy baja	48 a 89
E	En pobreza	0 a 47

Fuente: AMAI (2018).

(*) La AMAI describe la nomenclatura del NSE. La tipología es interpretación del autor.

La regla considera los siguientes seis atributos:

- Escolaridad del jefe del hogar (once niveles: desde sin instrucción hasta posgrado).
- Numero de baños completos (tres niveles: desde cero hasta dos o más).
- Número de autos (tres niveles: desde cero hasta dos o más).
- Tenencia de internet (dos opciones: sí o no).
- Número de personas ocupadas de 14 años y más (cinco niveles: desde cero hasta cuatro o más).
- Número de dormitorios (cinco niveles: desde cero hasta cuatro o más).

Variable dependiente: Probabilidad de elección de educación privada.

Definición conceptual: posibilidad de que un evento ocurra.

“La probabilidad de que un evento B ocurra, cuando se sabe que ya ocurrió algún evento A, se llama probabilidad condicional” (Walpole, 1999, p.35).

Definición operacional: Escala de Likert propuesta:

1. Definitivamente no es probable.
2. Probablemente no.
3. Indeciso.
4. Probablemente sí.
5. Definitivamente sí.

2.4 Diseño de investigación.

La investigación comprendió un diseño no experimental, pues no se implementaron de forma intencional estímulos externos. Fue diseñada en forma transeccional pues la medición se llevó a cabo en una etapa, a partir de la información recabada mediante los instrumentos diseñados: “cuestionario para alumnos y padres de familia” y “cuestionario para directores”.

La investigación ha sido descriptiva y correlacional. Descriptiva en cuanto a los factores que influyen en la toma de decisión del padre de familia y del alumno en la elección de educación pública o privada, así como el grado de satisfacción. Correlacional de las variables independientes: niveles educativos de los padres y perfil socioeconómico de la familia con la variable dependiente: probabilidad de elección de educación privada.

Las fuentes para la investigación fueron los padres de familia y alumnos de escuelas públicas y privadas, niveles secundaria y preparatoria de la zona centro del municipio y los directores de escuelas privadas de Apaseo el Alto y dos municipios cercanos. El método de recolección de datos fue mediante

entrevistas interpersonales para aplicar el cuestionario a padres de familia y en el caso de los estudiantes en grupos cerrados con autorización del director del plantel. A los directores se les entrevistó en sus planteles.

2.5 Población y muestra.

Cálculo de la muestra teórica:

Población: 3 mil 241 padres de familia con hijos en edad escolar en educación secundaria y media superior del Municipio de Apaseo el Alto; considerando una matrícula en el 2016 de 6 mil 588 estudiantes y un promedio de dos hijos en edad escolar por padre de familia.

Muestra teórica: se propone una probabilística, estatificada por nivel educativo y tipo de institución.

Tamaño de población: $N = 3 \text{ mil } 294$

Error estándar: $e = 5\%$

Probabilidad de éxito u ocurrencia binomial: $P = 50\%$

Nivel de confianza del 95 %: $z_{\alpha/2} = 1.96$

$$n = \frac{N P (1 - P) z_{\alpha/2}^2}{(N - 1) e^2 + P (1 - P) z_{\alpha/2}^2}$$

Tamaño de muestra resultante: 344 padres de familia y alumnos de escuelas públicas y privadas del Municipio.

Tabla 21. Estatificación teórica de la muestra.

Nivel y tipo de educación	Matrícula	Población	Muestra estatificada
Educación secundaria en escuela pública	4,001	61%	209
Educación secundaria en escuela privada	154	2%	8
Educación media superior en escuela pública	2,323	35%	121
Educación media superior en escuela privada	110	2%	6
Total de alumnos	6,588		
Población (considerando dos hijos por familia)		3,294	
Muestra teórica:		344	

Por interés en el análisis de la educación privada, se decidió aumentar la muestra en este segmento de población.

En la presente investigación participaron: 371 estudiantes y 14 padres de familias del municipio de Apaseo el Alto (fase 1); además de 10 directivos de escuelas particulares de los municipios de Apaseo el Alto, Apaseo el Grande y Salvatierra (fase 2).

Por los graves problemas de inseguridad prevalecientes en el Estado de Guanajuato y en el Municipio de Apaseo el Alto durante el levantamiento de la información; hubo desconfianza de padres de familia por participar en la calle o a la salida de las escuelas en la encuesta; por lo que ésta se dirigió principalmente a grupos de estudiantes en instituciones públicas y privadas cuyos directivos permitieron el acceso.

En la fase uno se utilizó un muestreo aleatorio doble estratificado por tipo de escuela y nivel educativo, teniendo una participación del 56 % escuelas públicas y del 44 % de privadas; 55 % de secundaria y 45 % de preparatoria.

Para la fase dos, por causas externas a la investigación, se entrevistó sólo a dos de los cuatro directivos de centros educativos privados con niveles de secundarias y preparatorias de Apaseo el Alto que permitieron el acceso; recurriendo a ocho más de otros municipios pequeños.

2.6 Prueba piloto e instrumento de recolección de datos.

La recolección de datos se ha realizado mediante un cuestionario para padres de familia y alumnos, construido en tres de sus cuatro secciones exclusivamente para la presente investigación; con preguntas cerradas en su mayoría. Al final concluye con una pregunta abierta, para que el padre de familia o alumno pueda contribuir comentando otros atributos que considere importantes en la formación académica del estudiante y que no hayan sido mencionados en el cuestionario.

Las secciones que contempla son:

En la primera, los datos de identificación del encuestado: padre de familia o estudiante, nivel secundaria o preparatoria y estudios en escuela pública o privada.

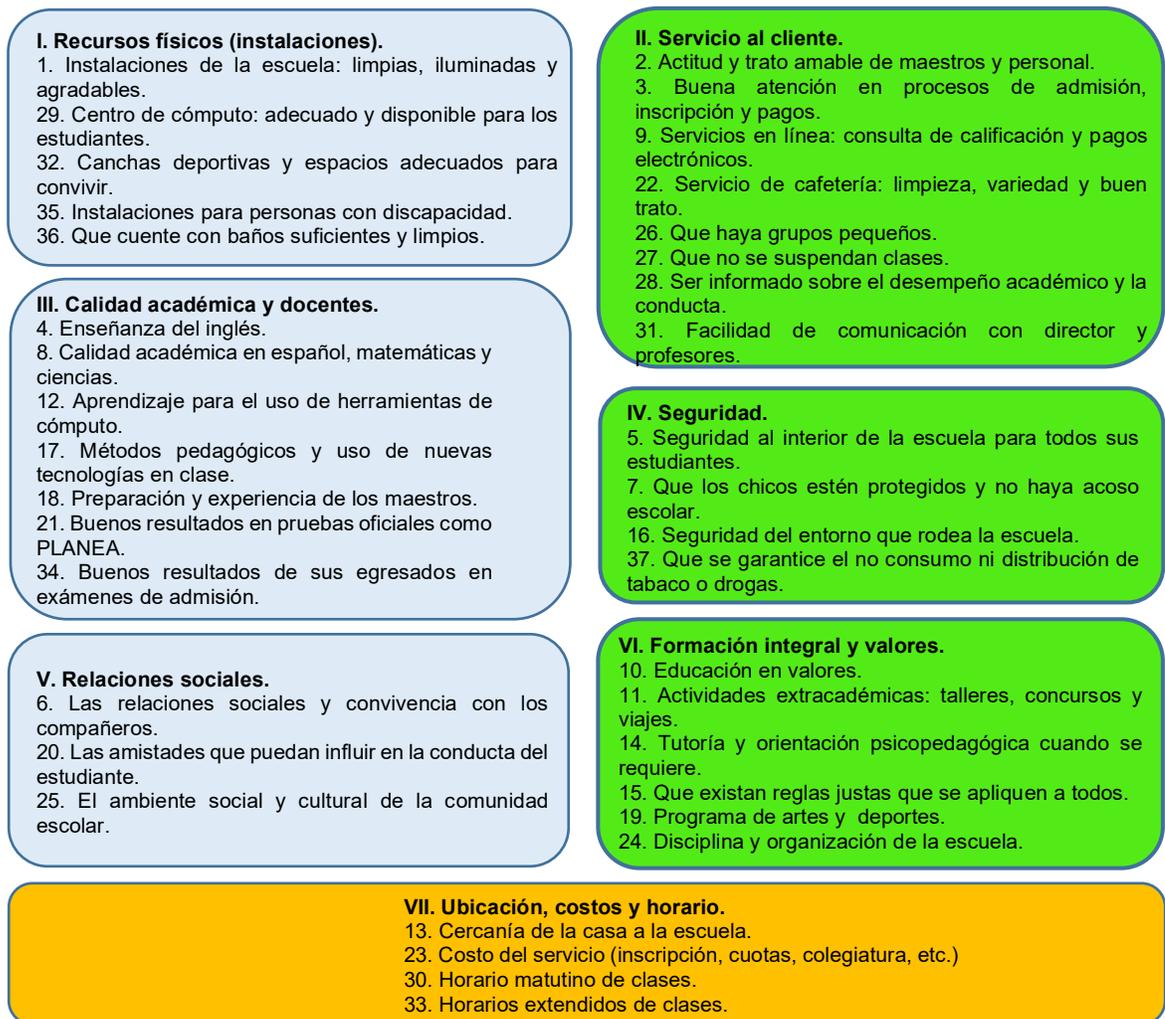
La segunda sección del cuestionario incluye 37 aspectos a valorar, los que de acuerdo con la revisión de la literatura y la experiencia pueden influir en mayor o menor grado para la elección del tipo de escuela.

La prueba piloto contenía 35 aspectos, uno de los cuales resultó ser irrelevante por lo que se eliminó; mientras que otros tres fueron sugeridos por los participantes así que se analizaron e incluyeron en el cuestionario final, estos aspectos son: que la escuela cuente con instalaciones para personas con capacidades diferentes, que los baños sean suficientes y limpios y que la escuela garantice el no consumo ni distribución de tabaco o drogas al interior.

Al cuestionario de la prueba piloto para padres y alumnos se le realizó también una modificación en la manera de presentar las opciones a elegir de cada pregunta, a fin de evitar confusiones y asegurar que el entrevistado entendiera lo que se estaba preguntando y visualizara mejor las opciones de respuesta.

Para su análisis, los 37 aspectos de esta sección se han agrupado en siete variables:

Figura 23. Variables del cuestionario a padres de familia y alumnos.



Al igual que en la investigación de Levits (2019), cuyos hallazgos son utilizados por varias instituciones como la Universidad Central del Estado de Connecticut (CCSU) para mejorar la calidad de sus programas y servicios, los aspectos de esta sección se establecen en las dimensiones de importancia y satisfacción con los servicios recibidos para obtener el gap de desempeño.

Para valorar tanto el grado de importancia como el nivel de satisfacción de cada aspecto, se utilizan escalas Likert de cinco niveles; la escala de valoración del grado de importancia va desde no es importante (1), hasta es

totalmente importante (5). La escala de valoración del nivel de satisfacción va desde totalmente insatisfecho (1), hasta totalmente satisfecho (5).

Para la tercera sección se ha utilizado como base el instrumento de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos en los Hogares (ENIGH) 2018, utilizado por el INEGI, el cual considera los seis aspectos de la regla AMAI (Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia) para medir el nivel socioeconómico (NSE) de la familia y del cual se desprenden los siete niveles de segmentación de la “Regla NSE 2018”.

La última sección es corta pero clave para la investigación, pues aborda:

- La participación del entrevistado en evaluaciones realizadas por la escuela para medir la satisfacción y realizar mejoras al servicio educativo.
- La persona clave en la elección del tipo de institución.
- El *Net Promoter Score* de Frederick F. Reichhel en la que se evalúa: en qué grado se recomendaría la escuela a un familiar y amigo y permite conocer en resumen el grado de fidelidad de los clientes o usuarios de un servicio.
- Finalmente, la sección IV del instrumento busca conocer el nivel de probabilidad para que se diera el cambio de escuela pública a privada, en caso de que ésta última satisfaga totalmente las expectativas de precio - calidad del entrevistado.

Para los directivos de instituciones particulares privadas, se desarrolló un instrumento para determinar las prácticas encaminadas a la gestión de calidad de sus instituciones.

El cuestionario a directivos incluye tres secciones: La primera considera los datos del plantel: el nivel educativo, el número de estudiantes autorizados, e inscritos en los últimos 3 ciclos, esto para medir la razón de crecimiento o decremento de la matrícula. La segunda indaga las áreas y documentos con

los que cuenta la escuela, y última aborda la frecuencia con la que se llevan a cabo actividades por parte de la dirección, relativas a la gestión de la calidad.

Luego de la prueba piloto, al cuestionario para directivos se agregó una sección interna para que el entrevistador pudiera describir el perfil del directivo, y su percepción sobre la actitud del entrevistado. El contenido completo de ambos cuestionarios, previos a la prueba piloto pueden observarse en la sección de anexos.

2.7 Estrategia de análisis de datos.

Prueba de confiabilidad y validez del instrumento.

“La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández - Sampieri, 2019, p. 225). Para medir la confiabilidad de la segunda y cuarta sección del cuestionario a padres de familia y alumnos, se llevó a cabo una prueba piloto a 25 estudiantes del municipio de forma autoadministrada, en un grupo cerrado. No se considera necesario realizar la prueba de confiabilidad de la sección III ya las preguntas son la utilizadas por el INEGI en un instrumento ya validado.

“La validez es el grado en el que el instrumento mide la variable que pretende medir” y la objetividad “el grado en que el instrumento es permeable a los sesgos y tendencias del investigador que lo administra, califica e interpreta” (Hernández - Sampieri, 2019, p. 225).

El presente estudio es de carácter exploratorio hasta avanzar a un nivel correlacional; los reactivos del instrumento contemplan siete variables, por lo que el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad fue calculado con los ítems que corresponden a cada una de ellas.

La estadística descriptiva ha permitido el análisis exhaustivo de la información en todas sus secciones:

Del cuestionario para padres de familia y alumnos:

- El perfil de los participantes y la segmentación por tipo de institución.
- Los 37 aspectos por importancia, satisfacción y gap de desempeño, de manera general y por variable.
- El comparativo de los elementos más y menos importantes para los padres de familia y alumnos por tipo de educación.
- El comparativo de satisfacción por tipo de institución.
- El perfil socioeconómico de la familia del participante.
- La participación en evaluaciones para la mejora del servicio.
- El *Net Promoter Score* por nivel y tipo de educación.

Del cuestionario a directivos:

Análisis exploratorio de:

- Las prácticas de gestión de calidad que llevan a cabo los directores en sus instituciones, su frecuencia y en qué medida consideran la opinión de los padres de familia y alumnos en la planeación y mejora continua de sus instituciones.
- Las áreas y documentos para la gestión de la calidad con los que cuenta la escuela.

La estadística inferencial ha posibilitado la determinación de:

- El coeficiente de correlación entre los aspectos de cada variable.
- El grado de correlación que hay entre el nivel académico del jefe, el nivel socioeconómico de la familia y la elección de escuela pública o privada.
- La normalidad de los puntajes del NSE por tipo de escuela.

3. Capítulo 3. Análisis de resultados.

La aplicación del cuestionario a padres de familia y alumnos se llevó a cabo durante los meses de febrero y marzo de 2020 en escuelas públicas y privadas de la zona centro en la cabecera municipal de Apaseo el Alto; con un alcance de 385 participantes; la información ha sido procesada mediante Excel y el programa estadístico SPSS por sus siglas en inglés: *Statistical Package for the Social Sciences*. En este capítulo se presentan los siguientes resultados de la investigación:

Análisis de confiabilidad del instrumento de padres de familia y alumnos, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, por variable y por componente del cuestionario: nivel de importancia y nivel de satisfacción.

Coefficiente de pruebas no paramétricas Rho de Spearman, para los ítems de cada variable.

Estadística descriptiva del perfil de los participantes; de los promedios en los 37 aspectos del cuestionario de padres de familia y alumnos y de cada variable; así como el gap entre la importancia y la satisfacción; análisis comparativo de los elementos más y menos importantes para los padres de familia y alumnos por tipo de educación: pública y privada; así como de los elementos en los que están más y menos satisfechos.

Estadística descriptiva de los componentes del perfil socioeconómico de la familia del participante y determinación del nivel socioeconómico por tipo de educación: pública y privada.

Prueba estadística de normalidad Kolmogorov – Smirnov para el socioeconómico.

Cálculo del *Net Promoter Score* por nivel y tipo de educación.

Análisis correlacional entre: el nivel académico del jefe de familia; el nivel socioeconómico y la elección de escuela pública o privada.

Análisis exploratorio de las prácticas de gestión de calidad que llevan a cabo los directores en sus instituciones y de las áreas y documentos con que cuentan para la gestión de la calidad.

3.1 Confiabilidad.

La confiabilidad de un instrumento puede medirse con valores de 0 a 1 y la interpretación para tales resultados abarca la siguiente escala: “Nula, Muy baja, Baja, Regular, Aceptable, Elevada y Total o perfecta. (Hernández - Sampieri, 2019, p. 239).

Para asignar un rango a los elementos de la escala y tener una base numérica para la interpretación, se usó un intervalo de 0.2 que si bien puede ser subjetivo es un referente útil a partir del cual se generó la siguiente tabla:

Tabla 22. Escala interpretación coeficiente alfa de Cronbach.

Valor de Alfa de Cronbach	Interpretación (*)
0	Nula
Del 0.01 al 0.2	Muy baja
Del 0.21 al 0.4	Baja
Del 0.41 al 0.6	Regular
Del 0.61 al 0.8	Aceptable
Del 0.81 al 0.99	Elevada
1	Perfecta

(*) De acuerdo con la escala propuesta por Hernández - Sampieri, 2019.

Un valor alfa de Cronbach de 0 equivale a un 0 % de confiabilidad, pues los resultados de la investigación pueden estar contaminadas; mientras que un valor de 1 representa una confiabilidad del 100 %.

Análisis de confiabilidad sección de **importancia**:

Para las siete variables en las que se agruparon los 37 aspectos del cuestionario de padres de familia y alumnos, el nivel de confiabilidad más alto en importancia lo tuvo el de calidad académica y docentes, con un valor del 82.6 %, a considerarse como elevado, esta variable agrupa a 7 ítems y el resultado tomó 352 casos válidos. El instrumento descartaba los valores

asignados con 98 y 99 considerados como “no supo o no contestó”. La información se representa en la tabla 23.

Tabla 23. Alfa de Cronbach importancia de la calidad académica.

Escala: I_Calidad académica y docentes			
Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	352	91.2
	Excluidos ^a	34	8.8
	Total	386	100.0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticos de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	.826	7	

En la valoración global de la importancia, el promedio en el nivel de confianza de las 7 variables fue de 0.74; seis de ellas con un nivel aceptable y una con nivel elevado. Los resultados particulares se observan en la siguiente tabla:

Tabla 24. Escala interpretación coeficiente alfa de Cronbach.

Dimensión	Ítem	Elementos	Casos válidos	Alfa de Cronbach Importancia	Interpretación
I. Recursos físicos e instalaciones	1, 29, 32, 35 y 36	5	366	0.75	Aceptable
II. Servicio al cliente	2, 3, 9, 22, 26, 27, 28 y 31	8	350	0.76	Aceptable
III. Calidad académica y docentes	4, 8, 12, 17, 18, 21 y 24	7	352	0.83	Elevada
IV. Seguridad	5, 7, 16 y 37	4	361	0.75	Aceptable
V. Relaciones sociales	6, 20 y 25	3	368	0.70	Aceptable
VI. Formación integral y valores	10, 11, 14, 15, 19 y 24	6	362	0.78	Aceptable
VII. Ubicación, costos y horario	13, 23, 30 y 33	4	362	0.64	Aceptable
Promedio			360	0.74	

Análisis de confiabilidad sección de **satisfacción**:

El nivel más alto de confianza lo obtuvo la variable de formación integral y valores, con un 84.2 % de confiabilidad y 352 casos válidos.

Tabla 25. Alfa de Cronbach satisfacción formación integral.

Escala: S_Formación integral y valores			
Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	352	91.2
	Excluidos ^a	34	8.8
	Total	386	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.842	6

El promedio para el nivel de confianza en satisfacción de las 7 variables fue del 77 %, quedando 4 en un nivel aceptable y 3 en nivel elevado, los valores de cada variable se resumen en la tabla 26.

Tabla 26. Alfa de Cronbach satisfacción formación integral.

Dimensión	Ítem	Elementos	Casos válidos	Alfa de Cronbach Satisfacción	Interpretación
I. Recursos físicos e instalaciones	1, 29, 32, 35 y 36	5	363	0.83	Elevada
II. Servicio al cliente	2, 3, 9, 22, 26, 27, 28 y 31	8	342	0.84	Elevada
III. Calidad académica y docentes	4, 8, 12, 17, 18, 21 y 24	7	345	0.73	Aceptable
IV. Seguridad	5, 7, 16 y 37	4	360	0.78	Aceptable
V. Relaciones sociales	6, 20 y 25	3	367	0.71	Aceptable
VI. Formación integral y valores	10, 11, 14, 15, 19 y 24	6	352	0.84	Elevada
VII. Ubicación, costos y horario	13, 23, 30 y 33	4	357	0.69	Aceptable
Promedio			355	0.77	

Análisis de correlaciones mediante el coeficiente **Rho de Spearman**:

Con el fin de generar un instrumento útil para medir la satisfacción de padres de familia y alumnos en escuelas particulares, como parte del modelo de gestión de calidad producto de la investigación; se calculó la correlación entre los aspectos de cada variable, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 27. Correlaciones de la variable I. Recursos físicos.

Categoría I. Recursos físicos (instalaciones). Rho de Spearman N de 160 a 165		1. Instalaciones de la escuela: limpias, iluminadas y agradables.	29. Centro de cómputo adecuado y disponible para los estudiantes.	32. Canchas deportivas y espacios adecuados para convivir.	35. Que tenga instalaciones para personas con discapacidad.
1. Instalaciones de la escuela: limpias, iluminadas y agradables.	Coeficiente de correlación	1.000			
29. Centro de cómputo adecuado y disponible para los estudiantes.	Coeficiente de correlación	.603**			
	Sig. (bilateral)	.000			
32. Canchas deportivas y espacios adecuados para convivir.	Coeficiente de correlación	.440**	.421**		
	Sig. (bilateral)	.000	.000		
35. Que tenga instalaciones para personas con discapacidad.	Coeficiente de correlación	.568**	.702**	.383**	
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	
36. Que cuente con baños suficientes y limpios.	Coeficiente de correlación	.662**	.643**	.528**	.644**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000

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

Tabla 28. Correlaciones de la variable II. Servicio al cliente.

Categoría II. Servicio al cliente. Rho de Spearman N de 160 a 165		2. Actitud y trato amable.	3. Buena atención en procesos de admisión, inscripción y pagos.	9. Servicios en línea: consulta de calificación pagos electrónico	22. Servicios de cafetería: limpieza, variedad y buen trato.	26. Que haya grupos pequeños.	27. Que no se suspendan clases.	28. Ser informado desempeño académico y conducta.
2. Actitud y trato amable de maestros y personal.	Coeficiente de correlación	1.000						
3. Buena atención en procesos de admisión, inscripción y pagos.	Coeficiente de correlación	.544**						
	Sig. (bilateral)	.000						
9. Servicios en línea: consulta de calificación pagos electrónicos	Coeficiente de correlación	.494**	.501**					
	Sig. (bilateral)	.000	.000					
22. Servicios de cafetería: limpieza, variedad y buen trato.	Coeficiente de correlación	.416**	.381**	.408**				
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000				
26. Que haya grupos pequeños.	Coeficiente de correlación	.307**	.318**	.309**	.280**			
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000			
27. Que no se suspendan clases.	Coeficiente de correlación	.434**	.520**	.409**	.423**	.376**		
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000		
28. Ser informado sobre el desempeño académico y conducta.	Coeficiente de correlación	.540**	.515**	.516**	.418**	.409**	.579**	
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
31. Facilidad de comunicación con director y profesores.	Coeficiente de correlación	.443**	.474**	.387**	.380**	.304**	.439**	.581**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

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

Tabla 29. Correlaciones de la variable III. Calidad académica.

Categoría III. Calidad académica y docentes. Rho de Spearman N de 161 a 165		4. Enseñanza del inglés.	8. Calidad académica en español, matemáticas y ciencias.	12. Aprendizaje para el uso de herramienta s de	17. Métodos pedagógicos y uso de nuevas tecnologías en clase.	18. Preparación y experiencia de los maestros.	21. Buenos resultados en pruebas oficiales como PLANEA.
4. Enseñanza del inglés.	Coefficiente de correlación	1.000					
8. Calidad académica en español, matemáticas y ciencias.	Coefficiente de correlación	.626**					
	Sig. (bilateral)	.000					
12. Aprendizaje para el uso de herramientas de cómputo.	Coefficiente de correlación	.540**	.476**				
	Sig. (bilateral)	.000	.000				
17. Métodos pedagógicos y uso de nuevas tecnologías en clase.	Coefficiente de correlación	.579**	.551**	.512**			
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000			
18. Preparación y experiencia de los maestros.	Coefficiente de correlación	.584**	.622**	.347**	.643**		
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		
21. Buenos resultados en pruebas oficiales como PLANEA	Coefficiente de correlación	.517**	.541**	.407**	.565**	.496**	
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	
34. Buenos resultados de sus egresados en exámenes de admisión.	Coefficiente de correlación	.580**	.580**	.442**	.622**	.600**	.663**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000

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

Tabla 30. Correlaciones de la variable IV. Seguridad.

Categoría IV. Seguridad Rho de Spearman N de 161 a 165		5. Seguridad al interior de la escuela.	7. Que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar	16. Seguridad del entorno que rodea la escuela.
5. Seguridad al interior de la escuela.	Coefficiente de correlación	1.000		
7. Que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar	Coefficiente de correlación	.428**		
	Sig. (bilateral)	.000		
16. Seguridad del entorno que rodea la escuela.	Coefficiente de correlación	.525**	.561**	
	Sig. (bilateral)	.000	.000	
37. Que garantice el no consumo ni distribución de tabaco o drogas.	Coefficiente de correlación	.469**	.420**	.567**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000

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

Tabla 31. Correlaciones de la variable V. Relaciones sociales.

Categoría V. Relaciones sociales. Rho de Spearman N de 162 a 165		6. Las relaciones sociales y convivencia con los compañeros.	20. Las amistades que puedan influir en la conducta de los estudiantes.
6. Las relaciones sociales y convivencia con los	Coefficiente de correlación	1.000	
20. Las amistades que puedan influir en la conducta de los estudiantes.	Coefficiente de correlación	.395**	
	Sig. (bilateral)	.000	
25. Ambiente social y cultural de la comunidad escolar.	Coefficiente de correlación	.502**	.484**
	Sig. (bilateral)	.000	.000

Tabla 32. Correlaciones de la variable VI. Formación integral y valores.

Categoría VI. Formación integral y valores Rho de Spearman N de 157 a 165		10. Educación en valores.	11. Actividades extracadémicas: talleres, concursos y viajes.	14. Tutorías y orientación y psicopedagógica cuando de requiera.	15. Que existan reglas justas y se apliquen a todos.	19. Programa de artes y deportes.
10. Educación en valores.	Coeficiente de correlación	1.000				
11. Actividades extracadémicas: talleres, concursos y viajes.	Coeficiente de correlación	.518**				
	Sig. (bilateral)	.000				
14. Tutorías y orientación y psicopedagógica cuando de requiera.	Coeficiente de correlación	.484**	.488**			
	Sig. (bilateral)	.000	.000			
15. Que existan reglas justas y se apliquen a todos.	Coeficiente de correlación	.677**	.620**	.553**		
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		
19. Programa de artes y deportes.	Coeficiente de correlación	.394**	.554**	.379**	.455**	
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	
24. Disciplina y organización de la escuela.	Coeficiente de correlación	.682**	.558**	.450**	.752**	.540**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000

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

Tabla 33. Correlaciones de la variable VII. Ubicación, costos y horarios.

Categoría VII. Ubicación, costos y horario. Rho de Spearman N de 161 a 165		13. Cercanía de mi casa a la escuela.	23. Costo del servicio (inscripción, cuotas, colegiatura, etc.)	30. Horario matutino de clases.
13. Cercanía de mi casa a la escuela.	Coeficiente de correlación	1.000		
23. Costo del servicio (inscripción, cuotas, colegiatura, etc.)	Coeficiente de correlación	.369**		
	Sig. (bilateral)	.000		
30. Horario matutino de clases.	Coeficiente de correlación	.262**	.400**	
	Sig. (bilateral)	.001	.000	
33. Horarios extendidos de clases.	Coeficiente de correlación	.284**	.468**	.350**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000

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

Con base en estos análisis, del instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio educativos en las escuelas particulares de Apaseo el Alto, se eliminarán los aspectos: 20, 23, 26, 27, 30, 32 y 33, quedando un instrumento con 30 ítems, como parte del modelo de gestión de calidad.

3.2 Del cuestionario de padres de familia y alumnos.

3.2.1 Perfil de los participantes.

A continuación, se describen las características de los participantes en la investigación: alumnos y padres y familia de escuelas públicas y privadas de la zona centro en la cabecera municipal de Apaseo el Alto:

- El 42 % de los encuestados fueron del género masculino y el 58 % del femenino.

Tabla 34. Perfil de los encuestados por género.

Género	Número	Porcentaje
Masculino	163	42%
Femenino	222	58%
Total	385	100%

- Participaron en la encuesta un 4 % de madres o padres de familia y un 96 % de estudiantes.

Tabla 35. Perfil de los encuestados por rol.

Rol	Número	Porcentaje
Madre o padre	14	4%
Alumno	371	96%
Total	385	100%

- El nivel en el que estaban inscritos los participantes (o sus hijos, en caso de que fueran padres de familia) fue: 55 % de secundaria y 45 % de preparatoria.

Figura 24. Nivel educativo.



- En tipo de escuela o de sostenimiento de los participantes o sus hijos, fue: el 56 % escuelas públicas y el 44 % privadas.

Figura 25. Tipo de sostenimiento.



En la siguiente sección se presenta el grado de importancia (I) y de satisfacción (S) que los padres de familia y alumnos otorgan a los diferentes aspectos educativos; primero por variable y posteriormente generales por tipo de escuela.

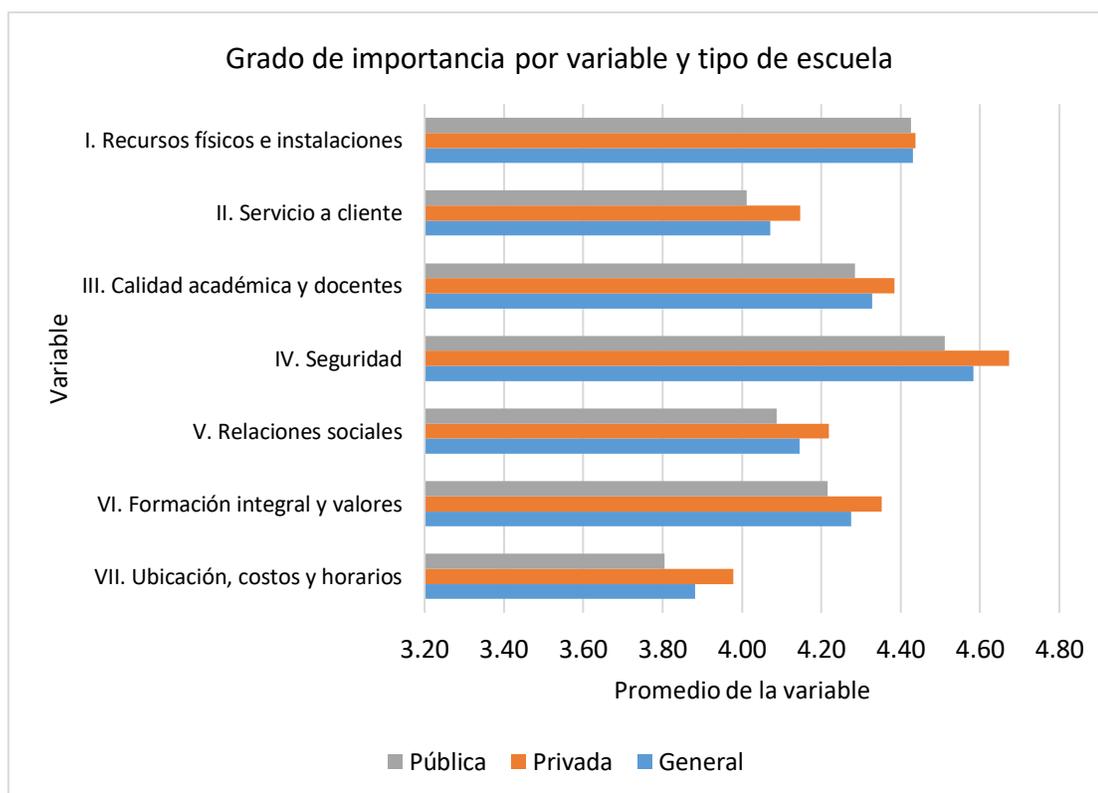
3.2.2 Importancia y satisfacción de los aspectos educativos.

3.2.2.1 Resultados por variable.

Para iniciar con un panorama general se presentan los resultados promedio del grado de importancia por variable; se destaca que:

- Para los participantes, tanto de escuelas públicas como privadas la variable más importante es la de seguridad física y emocional de los estudiantes, seguida por los recursos físicos e instalaciones.
- La de menor importancia es la variable relacionada con la ubicación, costos y horarios.
- En las siete, los participantes de escuelas privadas otorgan más importancia a los aspectos educativos que los de escuelas públicas.

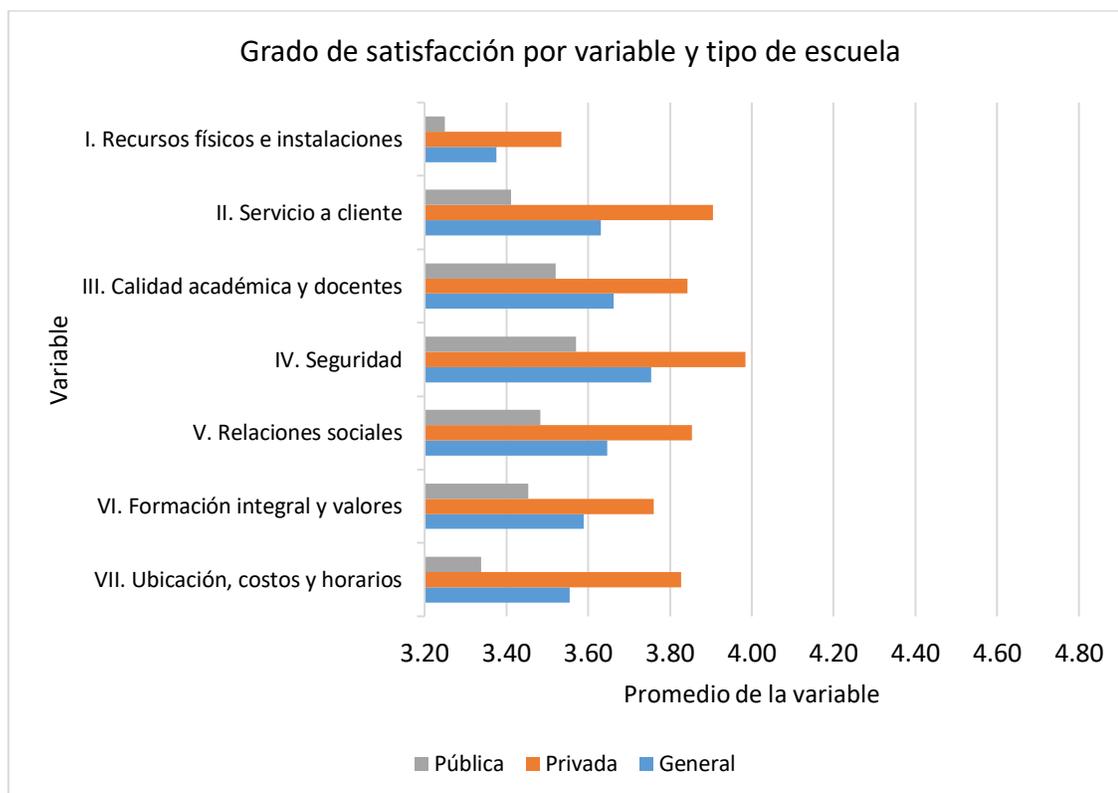
Figura 26. Grado de importancia por variable.



En cuanto al grado de satisfacción por variable y tipo de escuela se aprecia que:

- En ninguna de las siete se alcanza un nivel de satisfacción promedio de 4.0, más adelante se analizará el GAP por aspecto.
- Para los participantes, tanto de escuelas públicas como privadas la variable en donde se sienten más satisfechos es la de seguridad física y emocional de los estudiantes, seguida por la de calidad académica y servicio al cliente.
- La variable que presenta menor nivel de satisfacción es la de recursos físicos e instalaciones.
- El nivel de satisfacción en las siete variables es superior en las escuelas privadas.

Figura 27. Grado de satisfacción por variable.



Desagregando los aspectos de cada variable y ordenándolos por nivel de importancia general (G) en comparación con los sectores privado (Pi) y público (Pu) se observa:

En la variable de **recursos físicos**, el grado de importancia no varía entre los encuestados del sector público y privado, sin embargo, el sector privado está un 9 % más satisfecho que el público.

Tabla 36. Variable I. Recursos físicos e instalaciones.

Variable	Importancia			Satisfacción		
	G	Pi	Pu	G	Pi	Pu
I. RECURSOS FÍSICOS E INSTALACIONES						
Que cuente con baños suficientes y limpios.	4.64	4.62	4.66	3.19	3.53	2.93
Que tenga instalaciones para personas con discapacidad.	4.46	4.49	4.44	3.21	3.33	3.11
Centro de cómputo: adecuado y disponible para los estudiantes.	4.39	4.39	4.39	3.28	3.38	3.21
Canchas deportivas y espacios adecuados para convivir.	4.34	4.33	4.34	3.76	3.90	3.65
Instalaciones de la escuela: limpias, iluminadas y agradables.	4.33	4.36	4.31	3.43	3.53	3.34
PROMEDIO	4.43	4.44	4.43	3.37	3.53	3.25
PORCENTAJE DE VARIACIÓN SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO	0%			9%		

En relación con los componentes de **servicio al cliente**, el sector privado está un 14 % más satisfecho que los encuestados de escuelas públicas.

Tabla 37. Variable II. Servicio al cliente.

Variable	Importancia			Satisfacción		
	G	Pi	Pu	G	Pi	Pu
II. SERVICIO						
Actitud y trato amable de maestros y personal.	4.50	4.64	4.39	3.77	4.04	3.55
Servicio de cafetería: limpieza, variedad y buen trato.	4.44	4.44	4.45	3.63	3.87	3.44
Facilidad de comunicación con director y profesores.	4.38	4.52	4.26	3.68	4.08	3.37
Buena atención en procesos de admisión, inscripción y pagos.	4.30	4.40	4.22	3.86	4.13	3.64
Ser informado sobre el desempeño académico y conducta.	4.21	4.28	4.15	3.87	4.16	3.64
Servicios en línea: consulta de calificación y pagos electrónicos.	3.94	3.88	3.99	3.42	3.39	3.43
Que haya grupos pequeños.	3.44	3.66	3.26	3.42	3.93	3.01
Que no se suspendan clases.	3.36	3.33	3.38	3.40	3.64	3.21
PROMEDIO	4.07	4.15	4.01	3.63	3.91	3.41
PORCENTAJE DE VARIACIÓN SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO	3%			14%		

El promedio en satisfacción de los aspectos relativos a calidad académica y docentes es de 3.84 para las privadas y 3.52 para las escuelas públicas, lo que representa una diferencia de 9 puntos porcentuales.

Tabla 38. Variable III. Calidad académica y docentes.

Variable	Importancia			Satisfacción		
	G	Pi	Pu	G	Pi	Pu
III. CALIDAD ACADÉMICA Y DOCENTES						
Preparación y experiencia de los maestros.	4.64	4.73	4.56	3.89	4.08	3.73
Calidad académica en español, matemáticas y ciencias.	4.55	4.62	4.49	4.11	4.29	3.97
Enseñanza del inglés.	4.39	4.56	4.25	3.73	3.93	3.57
Buenos resultados de sus egresados en exámenes de admisión.	4.25	4.30	4.22	3.62	3.83	3.46
Aprendizaje para el uso de herramientas de cómputo.	4.24	4.23	4.25	3.46	3.68	3.30
Métodos pedagógicos y uso de nuevas tecnologías en clase.	4.16	4.19	4.13	3.36	3.54	3.21
Buenos resultados en pruebas oficiales como PLANEA.	4.07	4.07	4.08	3.47	3.55	3.41
PROMEDIO	4.33	4.38	4.28	3.66	3.84	3.52
PORCENTAJE DE VARIACIÓN SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO	2%			9%		

La variable IV, que es la más importante para los encuestados de ambos sectores, incluye aspectos relativos a la seguridad física y emocional del estudiante, es este tema las escuelas privadas están mejor evaluadas que las públicas con un 12 % arriba en nivel de satisfacción.

Tabla 39. Variable IV. Seguridad.

Variable	Importancia			Satisfacción		
	G	Pi	Pu	G	Pi	Pu
IV. SEGURIDAD						
Que garantice el no consumo ni distribución de tabaco o drogas.	4.63	4.74	4.55	4.05	4.28	3.88
Que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar.	4.61	4.71	4.53	3.67	3.90	3.49
Seguridad al interior de la escuela para todos sus estudiantes.	4.57	4.65	4.50	3.83	4.08	3.63
Seguridad del entorno que rodea la escuela.	4.51	4.58	4.45	3.46	3.67	3.29
PROMEDIO	4.58	4.67	4.51	3.75	3.99	3.57
PORCENTAJE DE VARIACIÓN SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO	3%			12%		

En cuanto al ambiente social y cultural, las relaciones y amistades que se dan en el ámbito escolar y que componen la variable V, los encuestados de instituciones privadas están un 3 % más interesados y un 11 % más satisfechos que los de las instituciones públicas.

Tabla 40. Variable V. Relaciones sociales.

Variable	Importancia			Satisfacción		
	G	Pi	Pu	G	Pi	Pu
V. RELACIONES SOCIALES						
El ambiente social y cultural de la comunidad escolar.	4.29	4.36	4.24	3.60	3.78	3.46
Las relaciones sociales y convivencia con los compañeros.	4.07	4.09	4.06	3.72	3.88	3.59
Las amistades que puedan influir en la conducta del estudiante.	4.07	4.21	3.96	3.62	3.90	3.40
PROMEDIO	4.15	4.22	4.09	3.65	3.85	3.48
PORCENTAJE DE VARIACIÓN SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO	3%			11%		

Un resultado semejante se observa en la formación integral y en valores pues los encuestados de instituciones privadas están un 3 % más interesados en el tema y un 9 % más satisfechos que los de instituciones públicas.

Tabla 41. Variable VI. Formación integral y valores.

Variable	Importancia			Satisfacción		
	G	Pi	Pu	G	Pi	Pu
VI. FORMACIÓN INTEGRAL Y EN VALORES						
Que existan reglas justas que se apliquen a todos.	4.47	4.56	4.39	3.46	3.61	3.34
Educación en valores.	4.44	4.52	4.37	3.71	3.95	3.52
Disciplina y organización de la escuela.	4.43	4.48	4.39	3.63	3.69	3.59
Tutoría y orientación psicopedagógica cuando se requiere.	4.19	4.31	4.09	3.58	3.79	3.43
Programa de artes y deportes.	4.16	4.17	4.14	3.71	3.83	3.61
Actividades extracadémicas: talleres, concursos y viajes.	3.97	4.06	3.90	3.44	3.70	3.24
PROMEDIO	4.28	4.35	4.21	3.59	3.76	3.45
PORCENTAJE DE VARIACIÓN SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO	3%			9%		

En la última variable, ubicación, costos y horarios, los encuestados de instituciones privadas están un 4 % más interesados en el tema y un 15 % más satisfechos que los de instituciones públicas.

Tabla 42. Variable VII. Formación integral y valores.

Variable	Importancia			Satisfacción		
	G	Pi	Pu	G	Pi	Pu
VII. UBICACIÓN, COSTOS Y HORARIOS						
Horario matutino de clases.	4.09	4.30	3.92	3.86	4.25	3.54
Costo del servicio (inscripción, cuotas, colegiatura, etc.)	4.08	4.17	4.00	3.65	3.90	3.45
Cercanía de mi casa a la escuela.	3.78	3.75	3.80	3.36	3.56	3.19
Horarios extendidos de clases.	3.59	3.70	3.50	3.36	3.61	3.16
PROMEDIO	3.88	3.98	3.80	3.56	3.83	3.34
PORCENTAJE DE VARIACIÓN SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO	4%			15%		

3.2.2.2 Resultados por aspecto y nivel de importancia.

- Para tener el panorama general de la importancia (I) y la satisfacción (S), se presentan en la tabla 43 el promedio de los resultados de los 37 aspectos, ordenados de mayor a menor importancia, así como el gap y la desviación estándar; en ella se observa que:
- Los aspectos con mayor promedio en grado de importancia son: baños limpios y suficientes (4.64); preparación de los maestros (4.64), garantía de que al interior de la escuela los estudiantes no adquieran ni consuman drogas (4.63), que no sufran acoso escolar (4.61) y calidad académica (4.55).
- En el nivel de satisfacción la calidad académica en español, matemáticas y ciencias encabeza la lista con el promedio más alto (4.11), seguida del no consumo ni distribución de drogas (4.05), la preparación y experiencia de los maestros (3.89), el ser informado sobre el desempeño y conducta del estudiante (3.87) y un horario matutino de clases, junto con una buena atención en procesos de admisión, inscripción y pagos, ambos con (3.86).

Tabla 43. Resultados generales por aspecto e importancia.

Aspecto. En orden de importancia general	Promedio			Desv est	
	I	S	Gap	I	S
Que cuente con baños suficientes y limpios.	4.64	3.19	1.45	0.71	1.42
Preparación y experiencia de los maestros.	4.64	3.89	0.75	0.69	1.07
Garantía de no consumo ni distribución de tabaco o drogas.	4.63	4.05	0.58	0.78	1.19
Que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar.	4.61	3.67	0.94	0.76	1.19
Seguridad al interior de la escuela para todos sus estudiantes.	4.57	3.83	0.74	0.79	1.15
Calidad académica en español, matemáticas y ciencias.	4.55	4.11	0.44	0.72	2.77
Seguridad del entorno que rodea la escuela.	4.51	3.46	1.05	0.81	1.20
Actitud y trato amable de maestros y personal.	4.50	3.77	0.74	0.79	1.13
Que existan reglas justas que se apliquen a todos.	4.47	3.46	1.01	0.82	1.23
Que tenga instalaciones para personas con discapacidad.	4.46	3.21	1.25	0.90	1.36
Servicio de cafetería: limpieza, variedad y buen trato.	4.44	3.63	0.81	0.88	1.23
Educación en valores.	4.44	3.71	0.73	0.85	1.09
Disciplina y organización de la escuela.	4.43	3.63	0.80	0.80	1.12
Enseñanza del inglés.	4.39	3.73	0.66	0.99	1.21
Centro de cómputo: adecuado y disponible para los estudiantes.	4.39	3.28	1.11	0.86	1.36
Facilidad de comunicación con director y profesores.	4.38	3.68	0.69	0.84	1.20
Canchas deportivas y espacios adecuados para convivir.	4.34	3.76	0.57	0.92	1.15
Instalaciones de la escuela: limpias, iluminadas y agradables.	4.33	3.43	0.90	0.89	1.10
Buena atención en procesos de admisión, inscripción y pagos.	4.30	3.86	0.44	0.91	1.06
El ambiente social y cultural de la comunidad escolar.	4.29	3.60	0.69	0.87	1.06
Buenos resultados de sus egresados en exámenes de admisión.	4.25	3.62	0.64	0.94	1.11
Aprendizaje para el uso de herramientas de cómputo.	4.24	3.46	0.78	0.94	1.17
Ser informado sobre el desempeño académico y conducta.	4.21	3.87	0.34	0.92	2.39
Tutoría y orientación psicopedagógica cuando se requiere.	4.19	3.58	0.60	0.95	1.16
Métodos pedagógicos y uso de nuevas tecnologías en clase.	4.16	3.36	0.80	0.95	1.20
Programa de artes y deportes.	4.16	3.71	0.45	0.98	1.17
Horario matutino de clases.	4.09	3.86	0.23	1.11	1.19
Costo del servicio (inscripción, cuotas, colegiatura, etc.)	4.08	3.65	0.43	0.99	1.12
Las relaciones sociales y convivencia con los compañeros.	4.07	3.72	0.36	0.96	1.11
Buenos resultados en pruebas oficiales como PLANEA.	4.07	3.47	0.60	0.92	1.10
Las amistades que puedan influir en la conducta del estudiante.	4.07	3.62	0.45	1.01	1.06
Actividades extracadémicas: talleres, concursos y viajes.	3.97	3.44	0.53	1.09	1.32
Servicios en línea: consulta de calificación y pagos electrónicos.	3.94	3.42	0.52	1.00	1.18
Cercanía de mi casa a la escuela.	3.78	3.36	0.42	1.26	1.28
Horarios extendidos de clases.	3.59	3.36	0.23	1.22	1.21
Que haya grupos pequeños.	3.44	3.42	0.03	1.31	1.20
Que no se suspendan clases.	3.36	3.40	-0.04	1.35	1.28

En relación con el *gap* o diferencia entre el nivel de importancia y satisfacción, cuando es positivo hay una brecha de no satisfacción entre lo esperado y lo percibido, representa un trabajo por hacer; un *gap* negativo indica una experiencia del cliente mejor de la esperada; los valores de la tabla 43 reportan que:

- En el 97 % de los aspectos no se cubren las expectativas de los usuarios del servicio educativo, ya que el nivel de satisfacción es menor que el de la importancia.
- Las tres brechas más altas tienen que ver con infraestructura: baños limpios (1.45), instalaciones para discapacitados (1.25) y centro de cómputo (1.11).
- Los aspectos con el *gap* más bajo son los relativos a horarios (0.23), tamaño de grupo (0.03) y suspensión de clases (-0.04).

Un análisis adicional que se ha realizado con los 37 aspectos es su desviación estándar; un valor elevado indica opiniones heterogéneas relacionadas, en tanto que un menor valor reporta consenso entre los participantes.

- En cuanto al nivel de importancia, los tres aspectos con mayor desviación estándar son: que no se suspendan clase (1.35), que haya grupos pequeños (1.31) y la cercanía de la casa a la escuela (1.26); mientras que los de menor desviación estándar pues la mayoría coincide en su importancia son: la calidad académica en español, matemáticas y ciencias (0.72), los baños limpios (0.71), así como la experiencia de los profesores (0.69).
- Para el nivel de satisfacción, los de mayor desviación estándar son la calidad académica (2.77), el ser informado sobre el desempeño académico y conducta del estudiante (2.39) y los baños limpios y suficientes (1.42); los de menor desviación son: el ambiente social y cultural de la comunidad escolar, las amistades que pueden influir en la

conducta del estudiante y la buena atención en procesos administrativos; todos con un valor de 1.06 respecto a su media.

Segmentando por tipo de escuela, los diez aspectos **más importantes** para los padres de familia y alumnos de **escuelas privadas**, así como sus promedios en el nivel de satisfacción y el *gap* se presentan a continuación:

Tabla 44. Los diez aspectos más importantes, escuelas privadas.

N.	Aspecto. Los diez más importantes, escuelas privadas	I	S	Gap
1	37. Que se garantice el no consumo ni distribución de tabaco o drogas.	4.74	4.28	0.46
2	18. Preparación y experiencia de los maestros.	4.73	4.08	0.64
3	7. Que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar.	4.71	3.90	0.81
4	5. Seguridad al interior de la escuela para todos sus estudiantes.	4.65	4.08	0.57
5	2. Actitud y trato amable de maestros y personal.	4.64	4.04	0.60
6	36. Que cuente con baños suficientes y limpios.	4.62	3.53	1.09
7	8. Calidad académica en español, matemáticas y ciencias.	4.62	4.29	0.32
8	16. Seguridad del entorno que rodea la escuela.	4.58	3.67	0.91
9	4. Enseñanza del inglés.	4.56	3.93	0.63
10	15. Que existan reglas justas que se apliquen a todos.	4.56	3.61	0.95

En la tabla se observa que:

- Ocho de los diez aspectos, están relacionados con la seguridad física y emocional de los estudiantes y con la calidad académica.
- De los diez aspectos, los dos con menor diferencia entre la importancia y la satisfacción, son el de calidad académica en español, matemáticas y ciencias y la garantía de que no se consuman ni distribuyan drogas al interior del plantel.
- Los dos aspectos con mayor brecha entre la importancia y la satisfacción son, los baños limpios y suficientes y la seguridad en el entorno de la escuela.

Los **diez aspectos menos** relevantes para el sector **privado**, su promedio en nivel de satisfacción y *gap* se presentan en la tabla 45.

Tabla 45. Los diez aspectos menos importantes, sector privado.

N.	Aspecto. Los diez menos, privadas	I	S	Gap
1	19. Programa de artes y deportes.	4.17	3.83	0.35
2	23. Costo del servicio (inscripción, cuotas, colegiatura, etc.)	4.17	3.90	0.27
3	6. Las relaciones sociales y convivencia con los compañeros.	4.09	3.88	0.22
4	21. Buenos resultados en pruebas oficiales como PLANEA.	4.07	3.55	0.52
5	11. Actividades extracadémicas: talleres, concursos y viajes.	4.06	3.70	0.36
6	9. Servicios en línea: consulta de calificación y pagos electrónicos.	3.88	3.39	0.49
7	13. Cercanía de mi casa a la escuela.	3.75	3.56	0.20
8	33. Horarios extendidos de clases.	3.70	3.61	0.09
9	26. Que haya grupos pequeños.	3.66	3.93	-0.26
10	27. Que no se suspendan clases.	3.33	3.64	-0.31

- Los resultados en las pruebas estandarizadas nacionales (en México es PLANEA), no es un factor de interés para los usuarios del sector privado, como se había mencionado en la revisión de la literatura.
- En los dos últimos aspectos: grupos pequeños y que no se suspendan clases, el promedio de satisfacción es mayor que la importancia, con un gap es negativo, puede afirmarse que en estos aspectos la expectativa es superada por el resultado.

En lo que respecta a los **diez aspectos más importantes** para los encuestados de **escuelas públicas**, así como su promedio en el nivel de satisfacción y gap, se tiene:

- Los aspectos que coinciden con los resultados del sector privado, aunque en diferente orden son el 8 y 18 de calidad académica y preparación docente; el 5, 7, 16 y 37 sobre seguridad; el 36 relativo a baños limpios y suficientes y el 2 de la actitud amable de maestros.
- No se menciona como importante la enseñanza del inglés, ni la justicia y equidad en las reglas.

Tabla 46. Los diez aspectos más importantes, escuelas públicas.

N.	Aspecto. Los diez más, públicas	I	S	Gap
1	36. Que cuente con baños suficientes y limpios.	4.66	2.93	1.73
2	18. Preparación y experiencia de los maestros.	4.56	3.73	0.83
3	37. Que se garantice el no consumo ni distribución de tabaco o drogas.	4.55	3.88	0.67
4	7. Que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar.	4.53	3.49	1.04
5	5. Seguridad al interior de la escuela para todos sus estudiantes.	4.50	3.63	0.88
6	8. Calidad académica en español, matemáticas y ciencias.	4.49	3.97	0.52
7	16. Seguridad del entorno que rodea la escuela.	4.45	3.29	1.17
8	22. Servicio de cafetería: limpieza, variedad y buen trato.	4.45	3.44	1.01
9	35. Que tenga instalaciones para personas con discapacidad.	4.44	3.11	1.33
10	2. Actitud y trato amable de maestros y personal.	4.39	3.55	0.85

- Aparecen los aspectos 22 y el 35 sobre los servicios de cafetería y las instalaciones para personas con discapacidad que no estuvieron presentes entre los más importantes del sector privado.
- En cuanto al gap, la mayor diferencia está en infraestructura: cafetería y discapacitados y el menor corresponde a la calidad académica.

Los diez aspectos **menos relevantes para el sector público**, su promedio en nivel de satisfacción y gap se presentan en la tabla 47.

Tabla 47. Los diez aspectos menos importantes, sector público.

N.	Aspecto. Los diez menos públicas	I	S	Gap
1	6. Las relaciones sociales y convivencia con los compañeros.	4.06	3.59	0.47
2	23. Costo del servicio (inscripción, cuotas, colegiatura, etc.)	4.00	3.45	0.55
3	9. Servicios en línea: consulta de calificación y pagos electrónicos.	3.99	3.43	0.56
4	20. Las amistades que puedan influir en la conducta del estudiante.	3.96	3.40	0.56
5	30. Horario matutino de clases.	3.92	3.54	0.37
6	11. Actividades extracadémicas: talleres, concursos y viajes.	3.90	3.24	0.66
7	13. Cercanía de mi casa a la escuela.	3.80	3.19	0.61
8	33. Horarios extendidos de clases.	3.50	3.16	0.34
9	27. Que no se suspendan clases.	3.38	3.21	0.17
10	26. Que haya grupos pequeños.	3.26	3.01	0.25

- Respecto a los aspectos menos importantes en comparativa con el sector privado, se suman: las amistades que puedan influir en la conducta del estudiante y el horario matutino de clases.
- El programa de artes y deportes y los resultados en pruebas oficiales, a los que el sector privado les da poca importancia, no se mencionan en este apartado de escuelas públicas.

Para cerrar con el análisis del grado de importancia y de satisfacción se extrajo la información únicamente de los **padres de familia**, para analizar y comparar las diferencias con los resultados anteriores, concluyendo:

- En nivel de importancia, la preparación y experiencia de los maestros quedó en primer lugar con el promedio máximo de 5.0.
- Entre los diez aspectos más importantes, la enseñanza del inglés sube al 3° lugar y aparecen: el ambiente social y cultural de la comunidad escolar y las instalaciones limpias, iluminadas y agradables de la escuela.
- El tema de los baños sale de la lista de los 10 primeros y baja al lugar 14; al igual que el de seguridad en el entorno que se va al número 16 (ambos estaban ubicados en los diez primeros entre los encuestados en escuelas privadas).
- El servicio de cafetería pasó al lugar 19, mientras que el de instalaciones para discapacitados llegó al lugar 22, ambos estaban mencionados en los 10 primeros de los usuarios de servicios públicos.
- Los aspectos en los que los padres de familia se encuentran más satisfechos son: la seguridad al interior de la escuela, la enseñanza en el idioma inglés, la garantía de no consumo ni distribución de drogas, así como los buenos resultados de sus hijos en exámenes de admisión.

Todo lo anterior puede observarse en la tabla 48.

Tabla 48. Grado de importancia y satisfacción padres de familia.

N.	Aspecto. Por grado de importancia padres de familia	Papás		
		I	S	Gap
1	18. Preparación y experiencia de los maestros.	5.00	4.43	0.57
2	2. Actitud y trato amable de maestros y personal.	4.93	4.57	0.36
3	4. Enseñanza del inglés.	4.93	4.71	0.21
4	25. El ambiente social y cultural de la comunidad escolar.	4.93	4.29	0.64
5	37. Que garantice el <u>no</u> consumo ni distribución de tabaco o drogas.	4.93	4.71	0.21
6	1. Instalaciones de la escuela: limpias, iluminadas y agradables.	4.86	4.36	0.50
7	5. Seguridad al interior de la escuela para todos sus estudiantes.	4.86	4.79	0.07
8	7. Que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar.	4.86	4.07	0.79
9	8. Calidad académica en español, matemáticas y ciencias.	4.79	4.21	0.57
10	15. Que existan reglas justas que se apliquen a todos.	4.77	4.36	0.41
11	10. Educación en valores.	4.71	4.14	0.57
12	31. Facilidad de comunicación con director y profesores.	4.71	4.57	0.14
13	34. Buenos resultados de sus egresados en exámenes de admisión.	4.71	4.64	0.07
14	36. Que cuente con baños suficientes y limpios.	4.71	4.36	0.36
15	3. Buena atención en procesos de admisión, inscripción y pagos.	4.64	4.57	0.07
16	16. Seguridad del entorno que rodea la escuela.	4.64	4.46	0.18
17	24. Disciplina y organización de la escuela.	4.64	4.36	0.29
18	28. Ser informado sobre el desempeño académico y conducta.	4.62	4.50	0.12
19	22. Servicio de cafetería: limpieza, variedad y buen trato.	4.57	4.46	0.11
20	6. Las relaciones sociales y convivencia con los compañeros.	4.50	4.00	0.50
21	14. Tutoría y orientación psicopedagógica cuando se requiere.	4.50	4.36	0.14
22	35. Que tenga instalaciones para personas con discapacidad.	4.43	4.07	0.36
23	21. Buenos resultados en pruebas oficiales como PLANEA.	4.38	4.14	0.24
24	17. Métodos pedagógicos y uso de nuevas tecnologías en clase.	4.36	4.29	0.07
25	29. Centro de cómputo: adecuado y disponible para los estudiantes.	4.36	4.29	0.07
26	30. Horario matutino de clases.	4.36	4.57	-0.21
27	19. Programa de artes y deportes.	4.29	4.00	0.29
28	9. Servicios en línea: consulta de calificación y pagos electrónicos.	4.21	4.21	0.00
29	23. Costo del servicio (inscripción, cuotas, colegiatura, etc.)	4.21	4.36	-0.14
30	12. Aprendizaje para el uso de herramientas de cómputo.	4.14	4.21	-0.07
31	32. Canchas deportivas y espacios adecuados para convivir.	4.14	4.14	0.00
32	33. Horarios extendidos de clases.	4.14	4.14	0.00
33	20. Las amistades que puedan influir en la conducta del estudiante.	4.07	3.71	0.36
34	11. Actividades extracadémicas: talleres, concursos y viajes.	3.71	4.14	-0.43
35	26. Que haya grupos pequeños.	3.71	4.21	-0.50
36	27. Que no se suspendan clases.	3.62	4.38	-0.77
37	13. Cercanía de mi casa a la escuela.	3.50	3.71	-0.21

- Los aspectos con una brecha mayor entre la importancia y la satisfacción son: que los estudiantes estén protegidos y no haya acoso escolar, el ambiente social y cultural de la comunidad escolar, así como la preparación y experiencia de los maestros.
- Los de menor gap (con valores negativos) son: actividades extraacadémicas, grupos pequeños y la no suspensión de clases.

3.2.3 Del perfil socioeconómico de los hogares.

En el capítulo II se abordó el método utilizado por la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercadeo y Opinión (AMAI) para definir el nivel socioeconómico (NSE) o de bienestar que tiene un hogar y que comparten sus miembros; basado en siete grupos de la “Regla NSE 2018” y la clasificación otorgada de mayor a menor puntaje: A/B, C+, C, C-, D+, D y E.

El método de la AMAI fue utilizado en la investigación como parte del cuestionario a padres de familia y estudiantes, a continuación, se presentarán los resultados para cada una de las preguntas, por tipo de escuela.

1. Pensando en el jefe o jefa de hogar ¿Cuál fue el último año de estudios que aprobó en la escuela?

- En los hogares con estudiantes de escuelas privadas, el 25 % de los jefes de familia tienen licenciatura completa y el 8 % estudios de posgrado; en el ámbito público, estos porcentajes son del 4% y 2 % respectivamente.
- En los hogares con estudiantes de escuelas privadas, el 11 % tiene primaria completa o menos; en el ámbito público, el porcentaje sube a un 24 %.

Lo anterior se observa en las figuras 28 y 29.

Figura 28. Nivel educativo jefe de familia escuelas privadas.

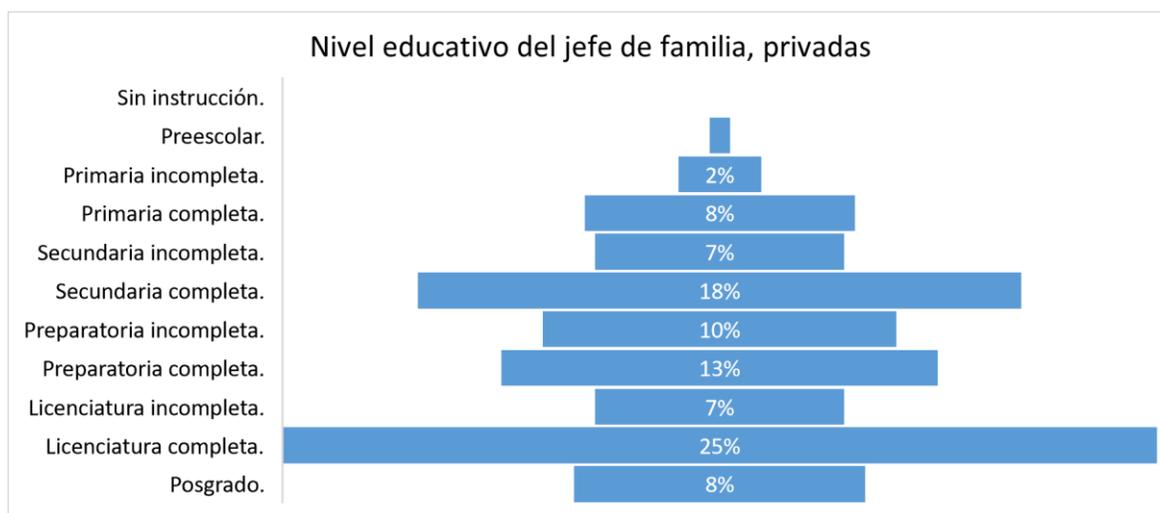
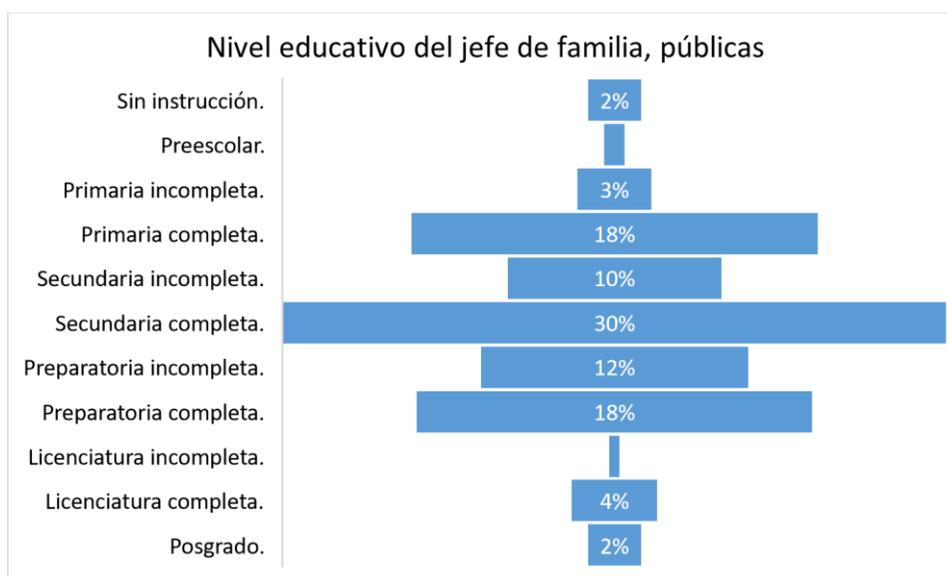


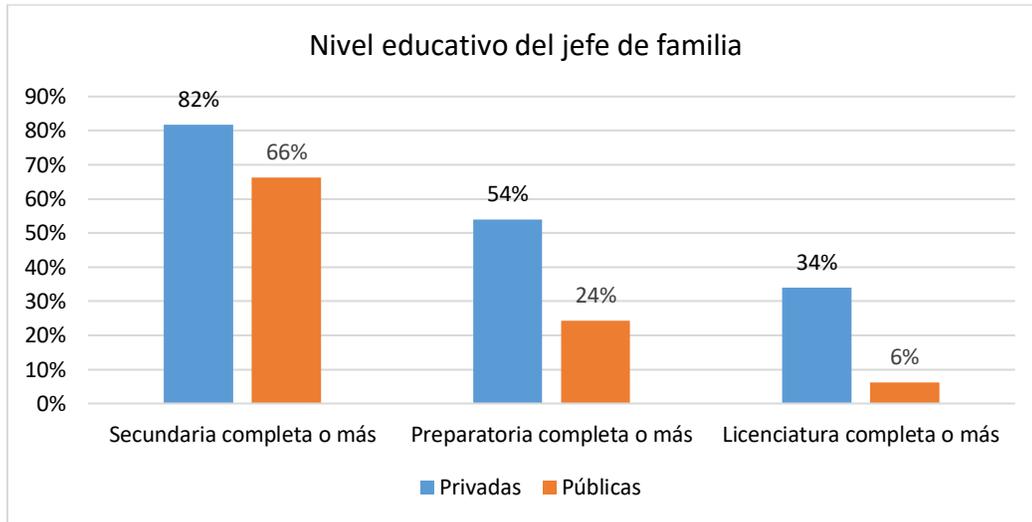
Figura 29. Nivel educativo jefe de familia escuelas públicas.



En un análisis acumulativo de la siguiente gráfica se observa que:

- En el ámbito privado, el 54 % de los jefes de familia tienen por lo menos preparatoria completa y el 34 % tienen estudios de licenciatura o más.
- En el ámbito público, únicamente el 24 % de los jefes de familia tienen preparatoria completa o más y el 6 % estudios de licenciatura o más.

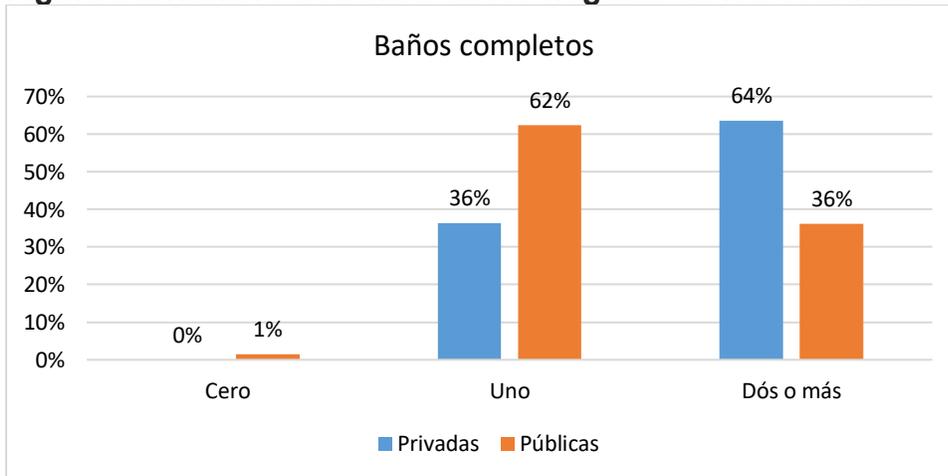
Figura 30. Nivel educativo jefe de familia escuelas públicas.



2. ¿Cuántos baños completos con regadera y W.C. (excusado) hay en la vivienda?

- El 64% de los hogares de estudiantes de las escuelas privadas tiene dos baños o más, en relación con el 36 % de las públicas.

Figura 31. Número de baños en los hogares de los estudiantes.

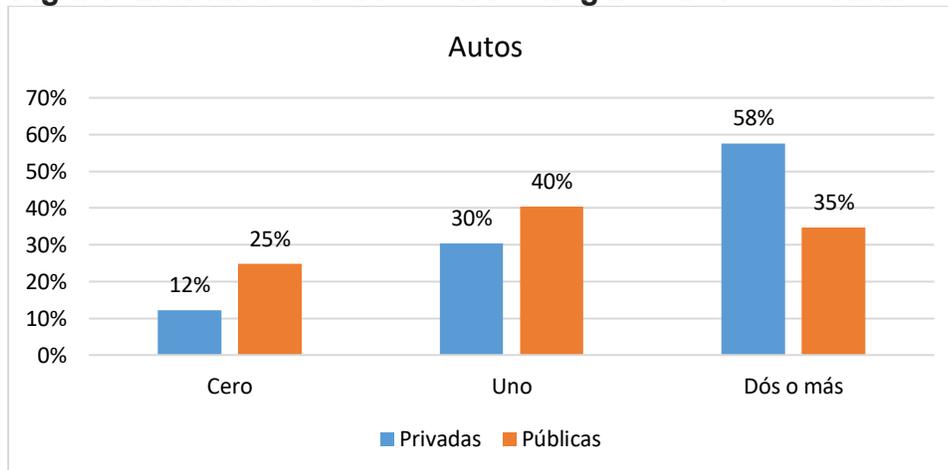


3. ¿Cuántos automóviles o camionetas hay en el hogar?

- El 12 % de las familias de estudiantes en escuelas privadas y el 25 % en públicas, no tiene auto.

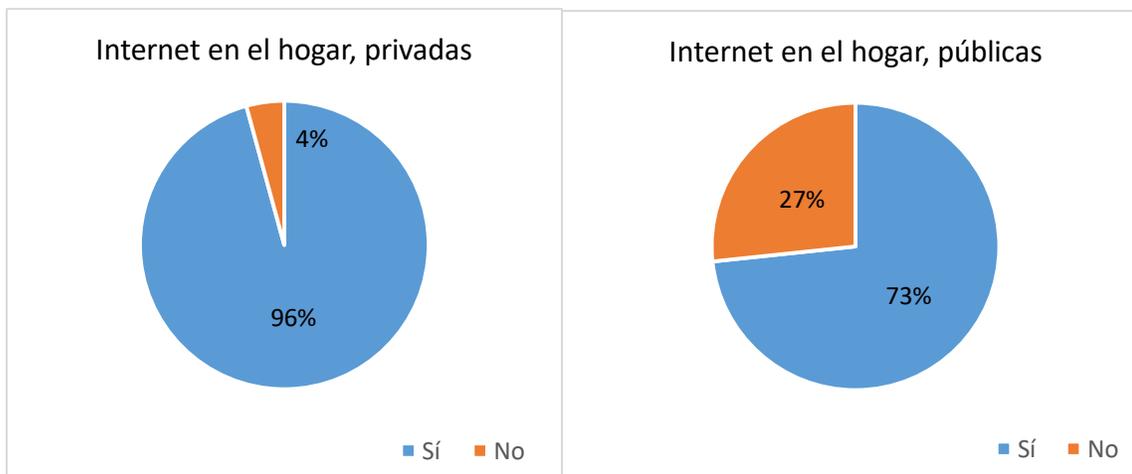
- El 58% de los hogares de estudiantes de escuelas privadas tiene dos autos o más, en comparación con el 35 % de las públicas.

Figura 32. Número de autos en los hogares de los estudiantes.



4. El 96 % de estudiantes en escuelas privadas y el 73 % en públicas tienen internet en su hogar, sin tomar en cuenta la conexión celular.

Figura 33. Hogares con internet.

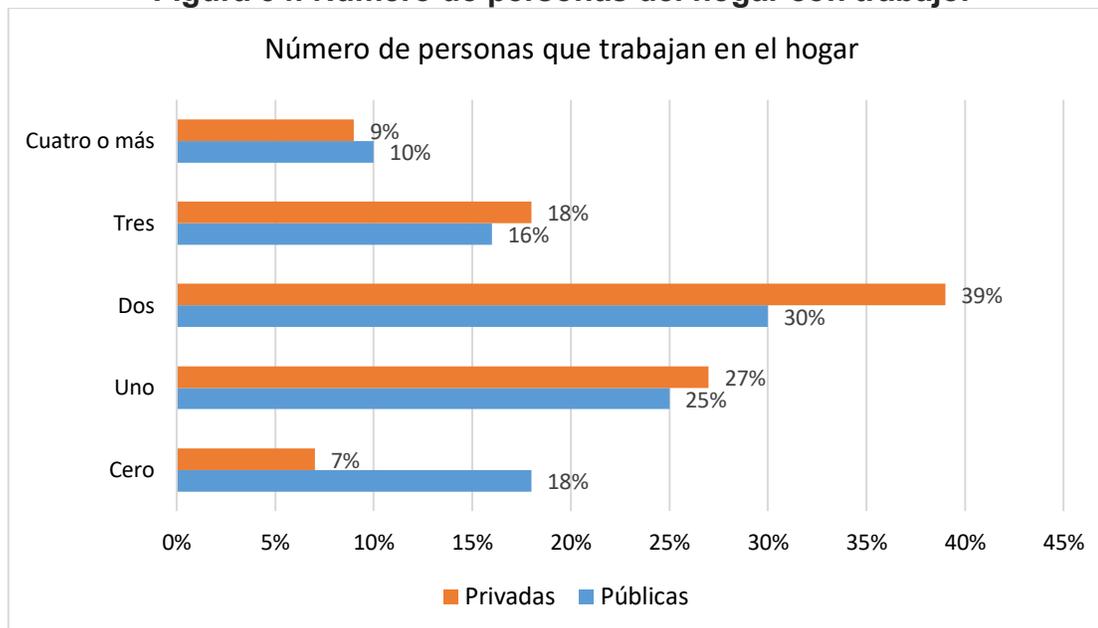


La pregunta número 5, busca saber de todas las personas de 14 años o más que viven en el hogar ¿Cuántas trabajaron en el último mes?

- Para las opciones: de uno a cuatro o más personas, los porcentajes son: 27 %, 39 %, 18 % y 9 % en las privadas y 25 %, 30 %, 16 % y 10 % en las públicas.

- En el 7% de los hogares de escuelas privadas y en el 18 % de públicas, ninguna persona mayor de 14 años tuvo trabajo en el último mes.

Figura 34. Número de personas del hogar con trabajo.



- La diferencia en ambos sectores se puede comprender mejor a partir de la media y su desviación estándar. En los hogares con alumnos en escuelas privadas trabajan en promedio 2.15 personas, con una desviación de 0.97, mientras que en las públicas el promedio es de 1.8 y la desviación estándar de 1.2; esto es un 26 % más de desviación.

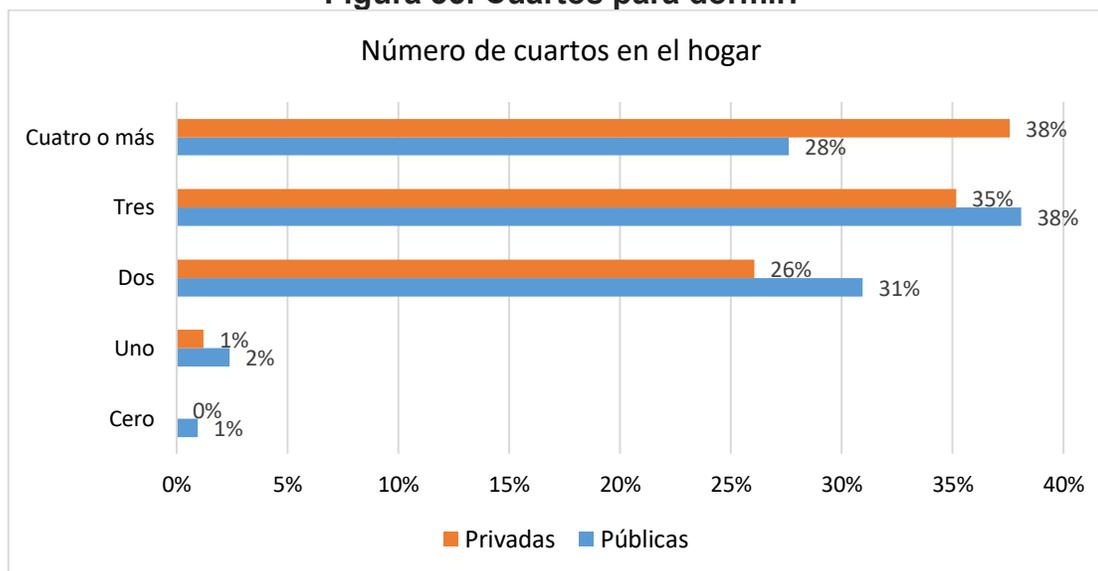
Tabla 49. Personas con trabajo, media y desviación.

5. Trabajo	Privadas	Públicas
Media	2.15	1.77
Desviación estándar	0.97	1.22

La última pregunta de la regla NSE 2018 es la 6. ¿Cuántos cuartos se usan para dormir, sin contar pasillos ni baños?

La mayor diferencia corresponde a la opción de cuatro cuartos o más, en donde los hogares con hijos en escuelas privadas tienen un 38 %, y los de escuelas públicas un 28 %.

Figura 35. Cuartos para dormir.



La vivienda en un pueblo como Apaseo el Alto todavía goza de espacios amplios, con casa construidas en predios que hace años eran huertas; en general sólo se tiene un fraccionamiento de interés social que se terminó de construir por el año 2018. Por lo que, si bien hay diferencias significativas en la formación académica del jefe de familia y en la tenencia de auto e internet, estas no se encuentran muy marcadas en el tema de la vivienda.

La clasificación del nivel socioeconómico de los participantes en la investigación se presenta en la tabla 50 por tipo de sostenimiento: escuelas privadas y públicas y por niveles educativo: secundaria y preparatoria.

Tabla 50. Nivel socioeconómico sectorizado.

NIVEL AMAI	Tipo (*)	Privada		Pública	
		Secundaria	Preparatoria	Secundaria	Preparatoria
A/B	Clase alta	38%	37%	12%	15%
C+	Clase media alta	30%	37%	14%	30%
C	Clase media	22%	22%	28%	28%
C-	Clase media baja	6%	4%	23%	19%
D+	Clase baja	2%	1%	13%	6%
D	Clase muy baja	1%	0%	10%	2%
E	En pobreza	0%	0%	1%	0%

- En las escuelas privadas, los hogares que corresponden a los primeros 3 estratos son el 91 % en secundaria y el 95 % en preparatoria; en las escuelas públicas estos porcentajes corresponden al 53 % y 73 %.
- En las escuelas privadas de secundaria y preparatoria, únicamente el 3 % y el 1% corresponden a los tres niveles más bajos de la clasificación; mientras que los porcentajes para las públicas son del 24 % y 8 %.
- Con una tasa de cobertura en el Estado de Guanajuato del 59.7 % para preparatoria, de acuerdo con la tabla 15 del capítulo I, es de suponerse que los egresados de secundaria de los estratos más bajo ya no continúan sus estudios en preparatoria.

3.2.4 Distribución del nivel socioeconómico de los hogares.

Realizando un análisis de distribución normal con los valores obtenidos para medir el nivel socioeconómico en las escuelas de ambos tipos de sostenimiento y un histograma de frecuencias, se tiene:

Escuelas privadas:

Tabla 51. Valores NSE para la distribución escuelas privadas.

N	Media	Desviación estándar	Dato mayor	Dato menor	Rango
167	190.4	45.28	300	73	227

A partir de los valores estandarizados con un intervalo de cinco puntos, se realizaron las gráficas 36 y 37.

Figura 36. Distribución normal NSE escuelas privadas.

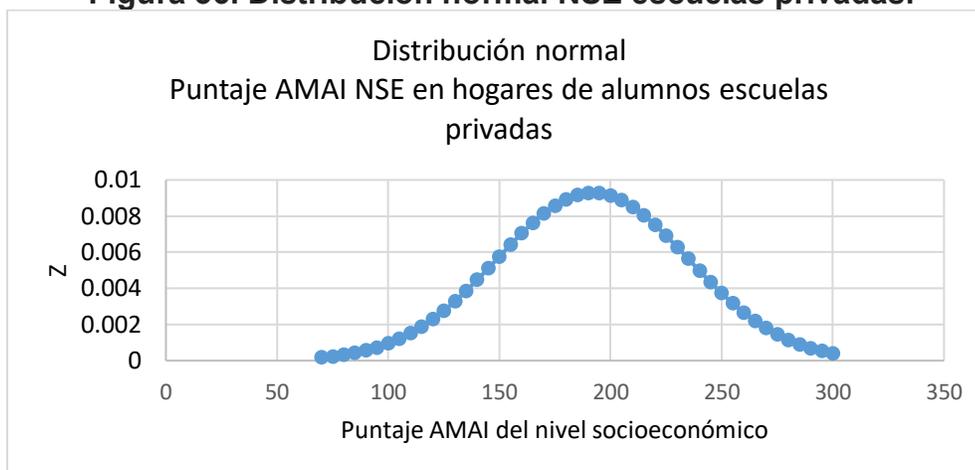
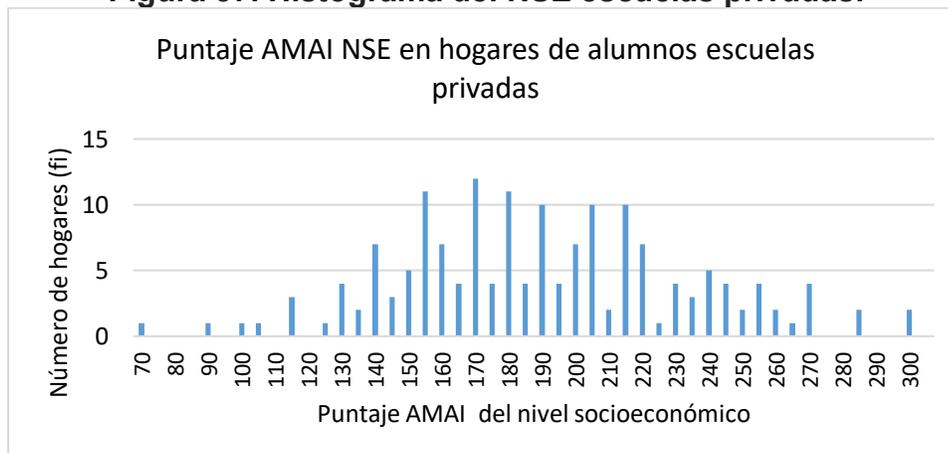


Figura 37. Histograma del NSE escuelas privadas.



Escuelas públicas:

Tabla 52. Valores NSE para la distribución escuelas públicas.

N	Media	Desviación estándar	Dato mayor	Dato menor	Rango
214	149.43	45.29	300	30	270

A partir de los valores estandarizados con un intervalo de cinco puntos, se realizaron las gráficas 38 y 39.

Figura 38. Distribución normal NSE escuelas públicas.

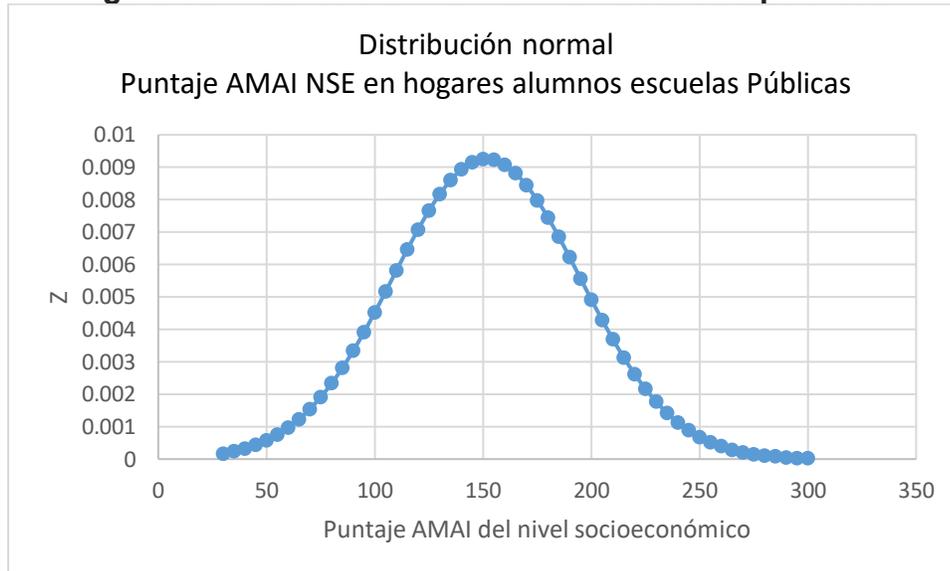
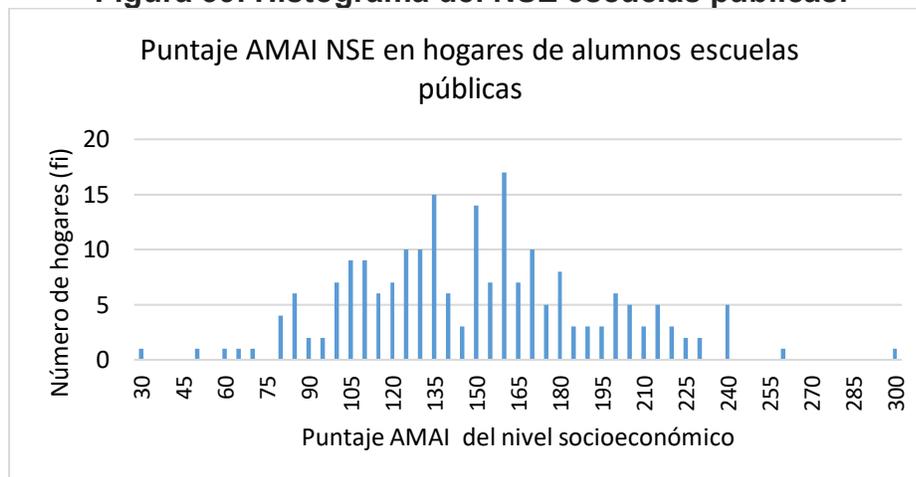


Figura 39. Histograma del NSE escuelas públicas.



De lo anterior se concluye que:

- La media en escuelas privadas es de 190 puntos, mientras que en las públicas es de 149; lo que equivale a una variación del 27 %.
- La desviación estándar no presenta cambio y en ambos casos se mantiene en 45.0 puntos.
- El rango varía en un 16 %, ya que en escuelas privadas es de 227 puntos, mientras que las públicas de 270. Lo cual indica que en ambos

tipos de instituciones hay una gran diversidad socioeconómica de las familias de los estudiantes.

- En las escuelas privadas, las tres frecuencias más altas a intervalos de 10 puntos corresponden a 150 (del NSE C) así como 170 y 200 (del NSE C+).
- En las escuelas públicas, las tres puntuaciones con frecuencia más elevada corresponden a 130 (del NSE C -); 150 y 160 (del NSE C).

Prueba estadística de normalidad Kolmogorov – Smirnov.

Para determinar si estadísticamente existe distribución normal en los grupos para la variable **nivel socioeconómico**, se realizó en SPSS, la prueba de Kolmogorov – Smirnov, considerando: H_0 = Hipótesis nula, de homogeneidad y H_1 : Hipótesis alterna, de diferencias.

H_0 : La variable NSE sí tiene una distribución normal ($p > 0.05$).

H_1 : La variable NSE no tiene distribución normal ($p < 0.05$).

Nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0.05$.

Para el grupo de familias pertenecientes a la educación privada, se obtuvieron los resultados siguientes:

Tabla 53. Prueba de normalidad NSE escuelas privadas.

Pruebas de normalidad ^b						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
NSE_Puntuación	.039	167	.200 [*]	.991	167	.407

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

b. Clasificación o sostenimiento = Privada

Con un valor p de 0.2, superior a 0.05, se concluye que los puntajes del nivel socioeconómico de las familias de escuelas privadas se distribuyen normalmente.

Para las familias de escuelas públicas, se tiene:

Tabla 54. Prueba de normalidad NSE escuelas públicas.

Pruebas de normalidad ^b						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
NSE_Puntuación	.040	214	.200*	.994	214	.602

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

b. Clasificación o sostenimiento = Pública

Un valor $p > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula de homogeneidad, es decir que no hay diferencias entre la distribución normal y la distribución del NSE.

3.2.5 Participación, elección, fidelidad y probabilidad de cambio.

Los resultados de la última sección del cuestionario a padres de familia y alumnos, por número de pregunta son:

1. La elección de la escuela ha sido tomada por:

Tabla 55. Participación en la elección de la escuela.

Elección de escuela	Privada		Pública	
	Secundaria	Preparatoria	Secundaria	Preparatoria
Mamá, papá o tutor	32%	30%	31%	10%
Alumno	10%	19%	17%	33%
Ambos	58%	51%	52%	57%
Total	100%	100%	100%	100%

- La opción de ambos está por arriba del 50 % en los cuatros rubros.
 - El segmento en el que el alumno tiene el mayor peso en la decisión es en preparatoria privada con un 19 %.
2. ¿En el último año ha participado en alguna evaluación realizada por la escuela para medir su satisfacción y mejorar los servicios educativos?

Tabla 56. Participación en evaluaciones para la mejora.

Participación en evaluación	Privada		Pública	
	Secundaria	Preparatoria	Secundaria	Preparatoria
Sí	57%	52%	42%	36%
No	43%	48%	58%	64%
Total	100%	100%	100%	100%

- En las escuelas privadas la práctica de evaluación para la mejora se da en más del 50 % de las escuelas, mientras que en la educación pública en el 42 % y 36 %.
3. ¿Por la calidad de sus servicios educativos, recomendaría Ud. la escuela a un familiar o amigo cercano?

Tabla 57. Probabilidad de recomendación.

Recomendación de la institución	Privada		Pública	
	Secundaria	Preparatoria	Secundaria	Preparatoria
1. Definitivamente no la recomendaría.	0%	5%	7%	0%
2. Probablemente no.	1%	11%	7%	0%
3. Estoy indeciso.	3%	18%	12%	14%
4. Probablemente sí.	35%	42%	43%	36%
5. Definitivamente sí la recomendaría.	61%	24%	31%	50%
Total	100%	100%	100%	100%

- En las escuelas privadas, el 96 % de los usuarios de secundaria y el 66 % de preparatoria contestaron que probablemente o definitivamente sí recomendaría su institución; en las escuelas públicas estos resultados fueron del 74% y 86 %.

Esta pregunta marca la fidelidad de los usuarios a través del *Net Promoter Score* (NPS); la teoría establece que para determinarlo es preciso restar los porcentajes de los detractores al de los promotores.

Los promotores (fieles y satisfechos con el servicio) se tienen entre los usuarios que eligieron las opciones 4 y 5 y los detractores (poco fieles y no

satisfechos con la calidad del servicio), entre quienes eligieron las opciones 1 y 2. A quienes están en la parte media de la elección se les conocen como pasivos. Valores arriba del 50 % son aceptables y del 80 % son excelentes.

De acuerdo con la tabla 58, el sector con el mayor NPS es la secundaria privada.

Tabla 58. Promotores netos.

NPS	Privada		Pública	
	Secundaria	Preparatoria	Secundaria	Preparatoria
Promotores netos	96%	66%	74%	86%
Detractores	1%	16%	14%	0%
"Net Promoter Score"	95%	50%	60%	86%

4. En caso de que los estudios se realicen en alguna escuela pública y de tener una privada que cumpla totalmente sus expectativas precio – calidad ¿Qué tan probable sería el cambio a esta escuela privada?

Tabla 59. Probabilidad de cambio.

Probabilidad de cambio de pública a privada	Pública	
	Secundaria	Preparatoria
Definitivamente no es probable.	11%	10%
Probablemente no.	28%	30%
Estoy indeciso.	26%	22%
Probablemente sí.	28%	32%
Definitivamente sí.	7%	7%
Total	100%	100%

- Los resultados de la tabla 59 revelan una intención de cambio del 35 % para el nivel de secundaria y un 38 % en el de preparatoria; es decir, un poco más de una tercera parte de los usuarios de servicios públicos, estaría dispuestos a cambiarse a una escuela privada.

3.2.6 Determinación de correlaciones.

Para el segundo objetivo de la investigación: Determinar el grado de correlación existente entre el nivel académico de los padres, el socioeconómico de la familia y la elección del tipo de educación para los hijos, se presentan los siguientes modelos de regresión lineal simple a partir de los resultados obtenidos, para $n=385$.

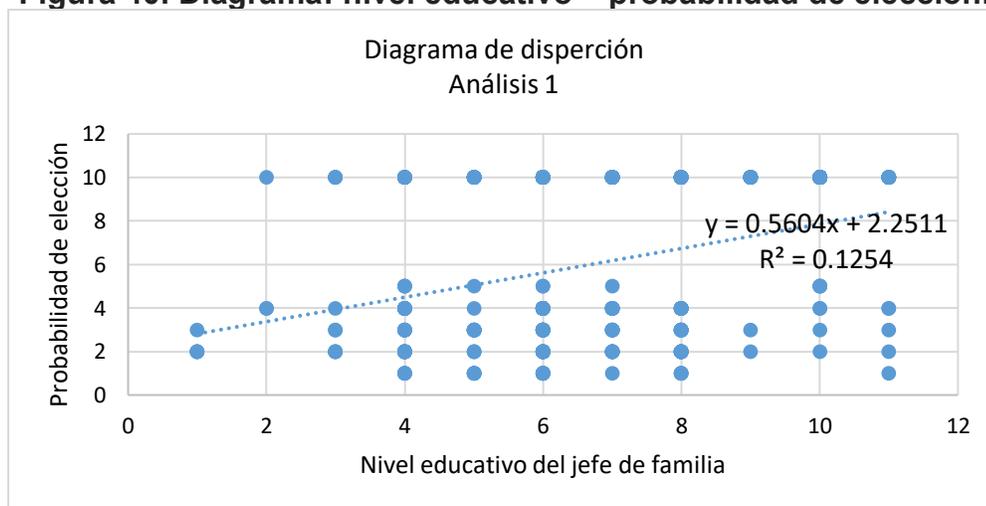
En el primer análisis se considera como variable independiente el nivel educativo del jefe de familia, tomando los niveles correspondientes a la regla 2018 de la AMAI, en un rango desde 1 (sin instrucción), hasta 11 (con estudios de posgrado); y como variable dependiente la elección de escuela pública o privada (pregunta 3 de la sección IV del cuestionario a padres de familia y alumnos) con valores de 1 a 10, otorgando 10 puntos a las familias que ya tienen a sus hijos en la educación privada, bajo un modelo de función:

$$y = f(x)$$

1. Elección de escuela pública o privada = f (nivel de estudios jefe de familia)

La figura 40 presenta el diagrama de dispersión, y la ecuación de regresión lineal simple.

Figura 40. Diagrama: nivel educativo – probabilidad de elección.



La ecuación $y = 0.05604x + 2.2511$ puede predecir la probabilidad de elección de una familia de Apaseo el Alto por la educación privada de secundaria o preparatoria en función al nivel educativo del jefe de familia.

La pendiente positiva de la recta, indica que sí existe una relación directa entre ambas variables, sin embargo, el coeficiente de correlación de Pearson de 0.3541 (alejado del 1), para una R^2 de 0.1254, nos muestra una asociación débil entre las variables y por tanto un modelo poco predictivo.

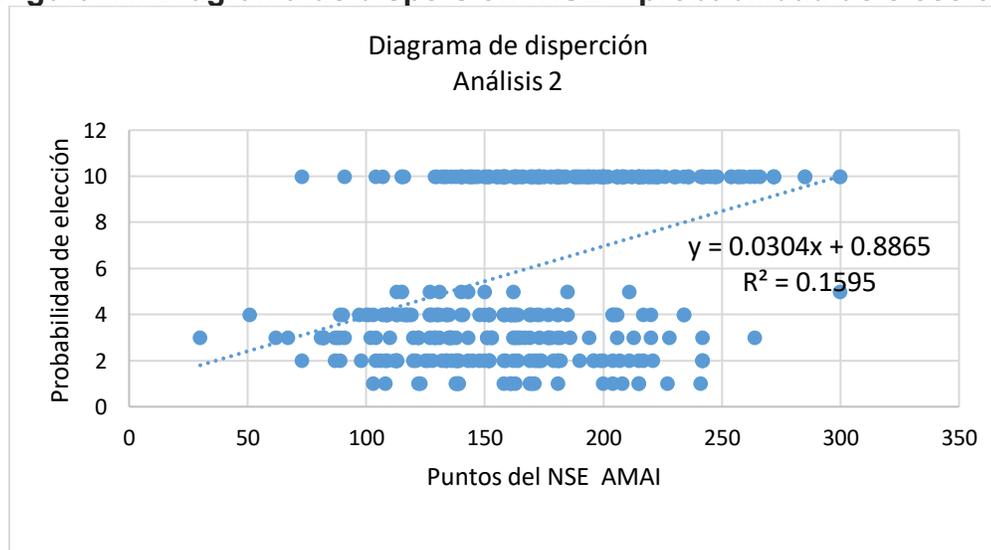
Se concluye que no hay evidencia estadística para determinar una fuerte asociación en la elección de escuela privada entre los pobladores de Apaseo el Alto, y el nivel educativo del jefe de familia; pues la relación se da únicamente en el 35.4 % de los casos.

En el segundo análisis se considera como variable independiente, el nivel socioeconómico de la familia, tomando los puntajes obtenidos en la regla 2018 de la AMAI, en un rango de 30 a 300; y como variable dependiente la probabilidad de elección de escuela pública o privada, con valores de 1 a 10.

2. Elección de escuela pública o privada = f (nivel socioeconómico de la familia)

Los resultados fueron los siguientes:

Figura 41. Diagrama de dispersión: NSE – probabilidad de elección.



La tendencia ascendente de la recta o pendiente positiva confirma la relación directamente proporcional entre las variables.

La ecuación de regresión $y = 0.0304x + 0.8665$ predice la probabilidad de lección de una familia de Apaseo el Alto por la educación privada de secundaria o preparatoria.

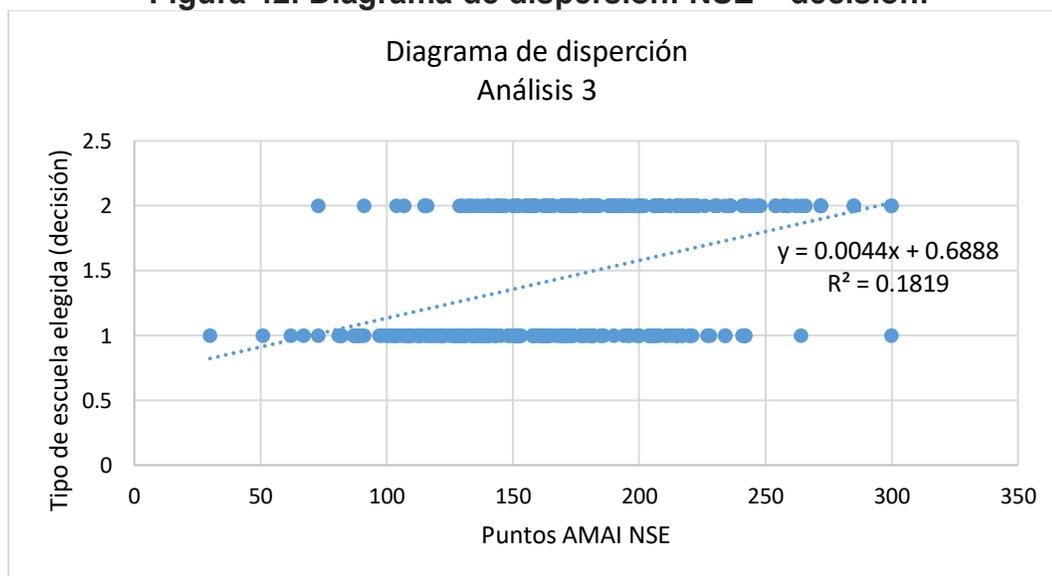
Del coeficiente de determinación $R^2 = 0.1595$, se deriva el coeficiente de correlación de Pearson de 0.3994, el cual establece una correlación positiva débil entre las variables.

Para un tercer análisis se han conservado los valores de la variable independiente: puntajes obtenidos en la regla 2018 de la AMAI para el nivel socioeconómico de la familia y se modificó la variable dependiente a la decisión tomada: evaluando con 1 a quienes eligieron la escuela pública y con 2 a quienes se encuentran estudiando en escuela privada.

3. *Decisión de escuela pública o privada = f (nivel socioeconómico de la familia)*

Los resultados se presentan en la siguiente figura:

Figura 42. Diagrama de dispersión: NSE – decisión.



Aunque el coeficiente de determinación R^2 creció un 14 %, el coeficiente de Pearson $r = 0.4265$, indicando una correlación media – débil entre las variables.

Se concluye que en el 42.6 % de los casos la elección de escuela privada o pública por parte de los padres de familia y alumnos de Apaseo el Alto, está relacionada con el nivel socioeconómico de la familia.

3.3 De la encuesta a directivos de instituciones educativas.

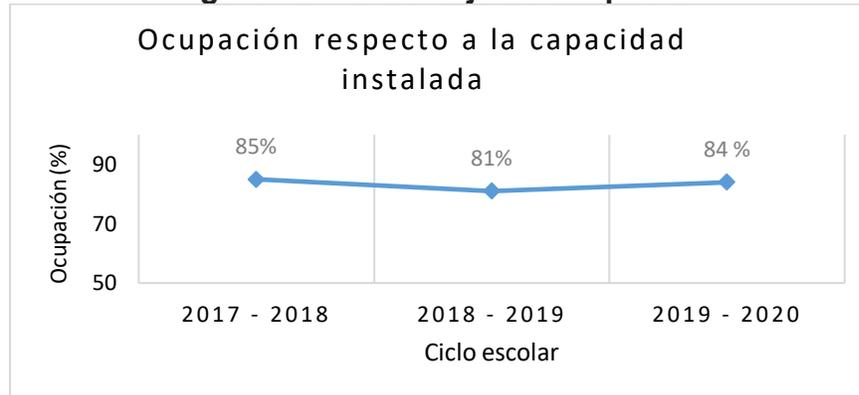
Las encuestas se aplicaron mediante entrevista personalizada para identificar las prácticas directivas de gestión de calidad en escuelas privadas de los niveles de secundaria y preparatoria del Municipio de Apaseo el Alto, Gto., y en qué grado consideran la opinión de los padres de familia y alumnos en la planeación y mejora continua de sus instituciones.

El municipio cuenta con cuatro escuelas particulares de modalidad presencial en estos niveles y únicamente dos aceptaron llevar a cabo la entrevista; sin embargo, se contactó a otros ocho directivos de escuelas secundarias y preparatorias privadas de dos municipios cercanos: Apaseo el Grande y Salvatierra ya que tienen características de población semejantes a las de Apaseo el Alto; debido a la contingencia sanitaria por la COVID-19 las instituciones educativas en Guanajuato, suspendieron labores presenciales por mandato oficial a partir del 17 de marzo de 2020.

De las diez escuelas, seis tienen un solo nivel educativo: secundaria o preparatoria y cuatro imparten clases en ambos.

Respecto a su capacidad instalada, el promedio de ocupación para el ciclo 2019 – 2020 fue del 84 %; y para los dos ciclos previos del 85% y 81 %.

Figura 43. Porcentaje de ocupación.



En cuanto a las áreas y documentos que tienen los planteles educativos los resultados más destacados fueron:

- El 100 % de los planteles cuentan con documentos para su administración general, en su mayoría son requisitos de la autoridad para operar, como: calendario escolar, reglamento, expediente del alumno, expediente del docente y presupuesto de ingresos y egresos.
- El 90 % mantiene actualizado su registro de inscritos y egresados, y cuenta con organigrama.
- En cuanto a las actividades relacionadas con la planeación estratégica, el 60 % dice realizar análisis de contexto interno y externo; análisis de fortalezas y áreas de oportunidad; así como un plan de desarrollo estratégico; enfocado al plan escolar de mejora académica.
- La evaluación del personal y satisfacción de usuarios se lleva a cabo en el 50 % de los planteles.
- El 30 % de los centros educativos reporta que cuenta parcialmente con una política, área y sistema interno de calidad, así como con un manual de organización con descripción de puestos, políticas y procedimientos.

Los porcentajes para cada aspecto pueden observarse en la tabla 60.

Tabla 60. Áreas y documentos de los centros educativos.

ASPECTO	Existencia (%)
Calendario escolar.	100
Reglamento escolar.	100
Expediente del alumno.	100
Expediente del docente.	100
Presupuestos de ingresos y egresos.	100
Registros de inscritos y egresados.	90
Organigrama.	90
Código de ética del plantel.	70
Análisis de fortalezas y áreas de oportunidad.	60
Análisis de contexto interno y externo: escuelas proveedoras, competencia, etc.	60
Plan de actividades a corto plazo con tiempos, recursos y responsables.	60
Sistema de evaluación del personal y de satisfacción de los usuarios.	50
Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.	50
Informe de resultados de las actividades y acciones de mejora.	50
Política de calidad.	30
Descripción de puestos.	30
Área de calidad o comité responsable de la calidad en la institución.	30
Plan de desarrollo del plantel con estrategias y objetivos a mediano plazo.	30
Sistema interno de gestión de calidad con indicadores y metas.	30
Mapa de procesos y fichas descriptivas de procesos académicos y admivos.	30

Una vez conocida la información anterior, se les preguntó a los directivos encuestados la frecuencia con la que llevaban a cabo actividades encaminadas a la gestión de la calidad. Los principales hallazgos fueron:

- En ningún plantel se realizan auditorías internas, evaluación de clima organizacional, o análisis de causa efecto derivado de sus evaluaciones.
- Del 50 % de escuelas que realizan evaluaciones y la medición de indicadores de índole académico, se llevan a cabo principalmente una vez al año.
- Las actividades desarrolladas con mayor frecuencia fueron: el mantenimiento de las instalaciones, análisis de resultados académicos y reuniones de seguimiento con el personal de la escuela.

- En ningún centro educativo se reportó llevar un seguimiento de indicadores administrativos o inclusive financieros.

La frecuencia con la que se llevan a cabo actividades encaminadas a la gestión de calidad se presenta en la tabla 61.

Tabla 61. Frecuencia de actividades para la mejora continua.

ASPECTO	No se lleva cabo (%)	Cada 2 a 5 años (%)	Una vez al año (%)	Una vez al semestre (%)	2 o más veces al semestre (%)
Auditorías internas.	100				
Diagramas de causa y efecto "espina de pescado".	100				
Evaluación del clima organizacional.	100				
Limpieza y organización. Programa de las 5s.	70		20		10
Revisión de procesos, por ejemplo: selección y contrato de personal, admisión, ingreso, etc.	70		20	10	
Retroalimentación del desempeño del personal.	50		10	40	
Encuesta de satisfacción a los alumnos que egresan.	50		50		
Examen institucional de egreso por grado o por nivel.	50		40	10	
Evaluación docente por parte de los alumnos.	50		30	20	
Evaluación del servicio por parte de los alumnos: escolar, finanzas, instalaciones, servicios de cafetería, talleres, etc.	50		30	20	
Evaluación del servicio por padres de familia.	50		30	20	
Evaluación de eventos: festivales, viajes, etc.	50			40	10
Medición indicadores, ej. de aprovechamiento o reprobación, eficiencia terminal, etc.	10		50	40	
Reuniones informativas con padres de familia.	10		10	40	40
Trámites municipales como permiso de uso de suelo.		50	50		
Gestión para la obtención del visto bueno de protección civil y bomberos.		40	60		
Mantenimiento a las instalaciones.				50	50
Análisis de resultados académicos de los estudiantes.				50	50
Reuniones de planeación y seguimiento con el personal de la escuela.				30	70

En relación con la percepción de la actitud mostrada por los directivos durante la entrevista el 80 % fue positiva y el 20 % indiferente; esto se entiende ya que la participación no solo fue voluntaria sino autorizada por el entrevistado.

3.4 Modelo de gestión de calidad: Evaluación 10 - 10.

La cultura de la mejora continua es un elemento fundamental para el funcionamiento de las escuelas que buscan la excelencia. “Entre las características de las instituciones educativas de calidad se encuentran un ambiente de superación, corresponsabilidad, autoexigencia, búsqueda de la mejora y superación continuas, por parte de profesores, alumnos, directivos, padres o tutores y de la propia comunidad” (Álvarez y Topete, 2004, p. 15).

De las entrevistas personalizada a los directores de escuelas privadas, para conocer las prácticas orientadas a la gestión de calidad en sus escuelas, surge el modelo que se expone a continuación, ya que se observó que en ningún centro educativo se realizan auditorías internas, evaluaciones de clima organizacional, análisis sistemático de los resultados de sus evaluaciones, ni seguimiento de indicadores administrativos; aunque el 30 % reportó tener un área o comité responsable de la calidad en la institución.

Las habilidades que en temas académicos poseen los directivos de escuelas privadas, deben ser complementadas con las de gestión de calidad, en este sentido, el modelo propuesto y los instrumentos que de éste derivan se espera sean una herramienta que fortalezca los centros escolares particulares del Municipio, para su permanencia y crecimiento.

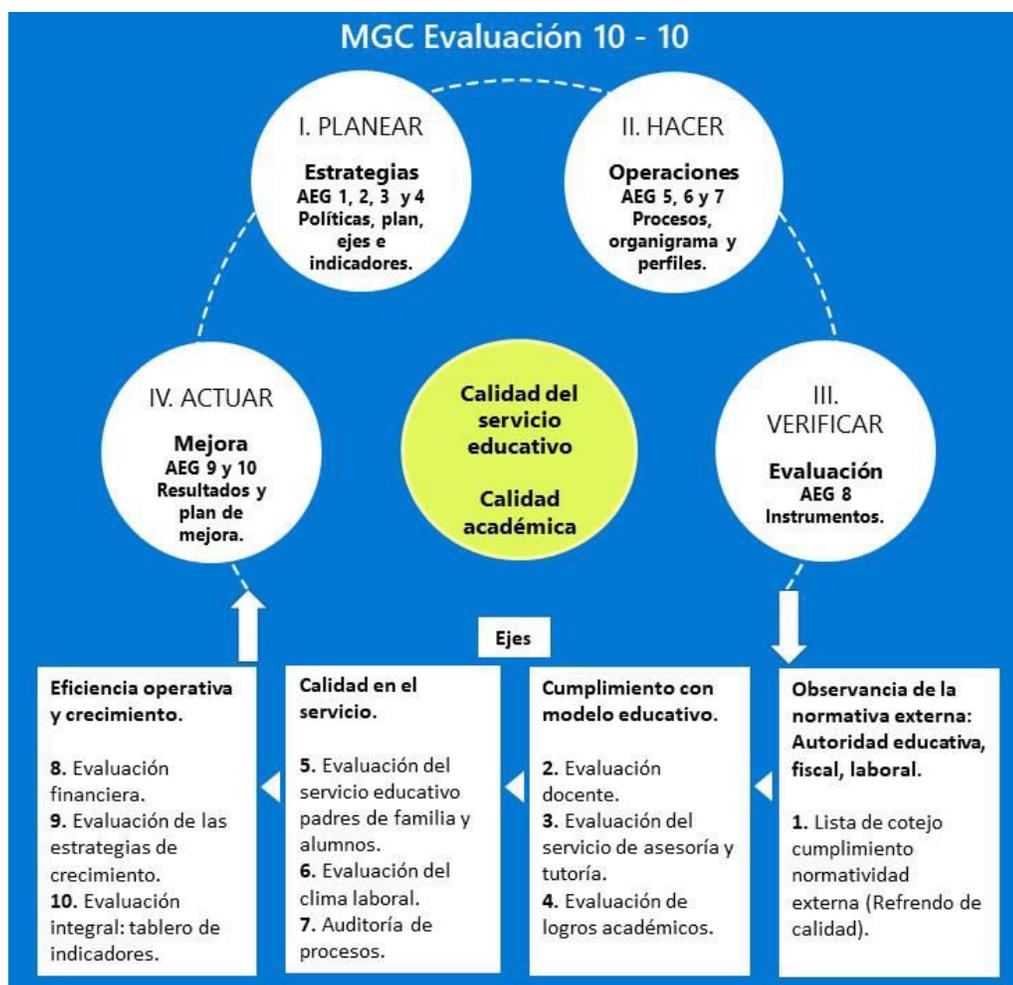
La cultura de calidad debe permear a todas las áreas de la institución, las actividades encaminadas a la gestión de calidad deben ser documentadas y sistematizadas; los objetivos del plan de mejora han de atender las necesidades de las partes interesadas; los resultados requieren ser medidos y los logros compartidos a la comunidad; todo ello a través de un modelo de gestión de calidad.

El modelo propuesto tiene énfasis en la evaluación, ya que es la manera más eficiente para detectar y atender las áreas de oportunidad existentes en la institución en relación con el servicio brindado a las partes interesadas. La

evaluación nos permite medir el impacto positivo o negativo de los cambios implementados en el rumbo de la mejorar continua y de la constante búsqueda de la calidad.

El modelo tiene su fundamento teórico en la norma ISO 21001:2018, desarrollada con el objetivo de apoyar a las escuelas en la mejorar de sus procesos, en la atención de las necesidades y expectativas de quienes utilizan los servicios educativos y en la implementación de un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE). La norma se encuentra alineada con la ISO 9001 y está basada en el círculo de mejora continua de cuatro etapas: planear – hacer – verificar – actuar.

Figura 44. Modelo de Gestión de Calidad Evaluación 10 - 10.



El Modelo de Gestión de Calidad Evaluación 10 - 10, propone la implementación de un sistema ágil adecuado al tamaño y recursos de las instituciones educativas privadas pequeñas como las del Municipio de Apaseo el Alto. Para su función efectiva, el modelo Evaluación 10 -10 contempla:

- Las cuatro etapas del círculo de mejora continua para la calidad.
- 10 acciones estratégicas de gestión de calidad (AEG).
- 10 actividades de evaluación para la mejora continua, descritas en la AEG 8, de la etapa III.

El nombre del modelo Evaluación 10 -10 busca quedar en la mente por la calificación obtenida para un desempeño perfecto, de 10, como la máxima calificación en el sistema educativo nacional. A continuación, se describen las 10 acciones estratégicas de gestión (AEG).

Etapas I. Planear. Diseño de estrategias.

AEG1. Definir su **política de calidad** que emerja de todo el personal.

AEG2. Desarrollar su **plan estratégico**, iniciando con un análisis del contexto y matriz FODA, poniendo particular énfasis en el conocimiento del perfil y preferencias de sus usuarios, así como en las fortalezas y oportunidades de la institución.

AEG3. Definir los **ejes estratégicos** y adecuar su planeación anual o semestral de actividades que requiera la autoridad educativa, con objetivos que incluyan el ámbito académico y el administrativo, entre ellos el de mercadotecnia y el financiero.

AEG4. Definir qué se ha de evaluar y construir la plantilla de **indicadores** que den cuenta de los avances de la escuela.

Etapas II. Hacer. Operaciones del plantel.

AEG5. Documentar sus principales **procesos**, por ejemplo:

- Refrendo de calidad.

- Cumplimiento con la autoridad: inspecciones anuales.
- Selección de personal.
- Inscripción de alumnos.
- Asignación de becas.
- Evaluación del servicio.
- Implementación de estrategias de publicidad.
- Planeación financiera y adquisiciones.
- Cobranza.

AEG6. Elaborar o actualizar el **organigrama**.

AEG7. Realizar la descripción de los **perfiles de puesto**.

Etapa III. Verificar. Mediante las 10 acciones de evaluación propuestas en el modelo.

AEG8. Diseño o elección de los instrumentos de evaluación.

Etapa IV. Actuar. Acciones de medición y mejora.

AEG9. Realizar los análisis cualitativo y cuantitativo de los **resultados** de las evaluaciones, calcular los indicadores planeados. Comparar contra la meta y contra desempeños anteriores.

AEG10. Elaborar plan de mejora del plantel escolar.

4. Capítulo 4 Discusión.

4.1 Conclusiones.

La educación de los niños y jóvenes es un tema prioritario a nivel mundial, pues de ésta se deriva el bienestar social y cultural de los habitantes y el desarrollo económico de los países; así lo reconocen diversos organismos internacionales como la UNESCO (2019), el Banco Mundial (2019a) y la OEI (2019).

En términos políticos, el Gobierno de Guanajuato (2016) reconoce que en la educación está la esperanza de México y del Estado. No obstante, nuestro país invierte alrededor de un 31 % en educación en comparación con el promedio de los países miembros de la OCDE, con un gasto anual de USD 3,094 por estudiante (OCDE, 2016); lo cual podría explicar que en la prueba PISA del 2015, México ocupó el lugar 60 de los 72 participantes.

En inversión de la iniciativa privada en educación; México también está por debajo de sus homólogos; del gasto per cápita, el promedio de los recursos provenientes de la iniciativa privada entre los países de la OCDE es del 21 %, mientras en México es del 15 % (CEPF, 2018).

Apaseo el Alto, ubicado en la región Este del Estado de Guanajuato, es producto del pasado indígena y del mestizaje, es un Municipio pequeño, notablemente religioso y rico en tradiciones; el INEGI reporta para el 2015 más de 68 habitantes y una tasa de analfabetismos entre la población de 15 años y más, del 9.3 %. La Secretaría de Educación de Guanajuato señala que el grado de escolaridad del Municipio es en promedio de 7.3 años, el del Estado de 8.4 y el del país de 9.2 años (Panorama Educativo, 2017).

El atraso que en materia educativa presenta la población de este pueblo agrícola, artesanal y comercial explica sus altos niveles de migración, y en los últimos años, también de violencia; la educación de calidad es un deber social que no puede esperar; nuestros niños y jóvenes merecen estar bien

preparados para entender y ser parte protagónica de un mundo tan cambiante y una realidad que nos sorprende cada día.

De acuerdo con datos de la SEP, en México durante el ciclo 2016 - 2017 el porcentaje de alumnos que acudieron a una escuela privada fue el 8.8 % en secundaria y 19.1 % en preparatoria. En el Estado estos porcentajes corresponden al 10.2 % y 29.9 %; sin embargo, en el Apaseo el Alto corresponde al 3.7 % y 4.5 %.

El servicio que brinda el sector educativo privado busca contribuir en acortar la gran brecha de desigualdad existente en nuestra sociedad; y sólo podrá lograrlo si se mantiene operando a pesar de la enorme carga burocrática de la autoridad; agilizando sus procesos y haciendo a la calidad su principal aliada.

La presente investigación ha cumplido los tres objetivos planteados:

Objetivo 1. Determinar qué factores influyen en la toma de decisión del padre de familia y del alumno para la elección de educación pública o privada, en los niveles de secundaria y preparatoria en el Municipio de Apaseo el Alto, Gto.

La investigación ha dejado claro que las variables que más importan a los padres de familia y alumnos de escuelas públicas y privadas son: la seguridad de los estudiantes tanto física como emocional, los recursos físicos e instalaciones con los que cuenta el plantel para brindar el servicio educativo, y la calidad académica.

Al igual que en el estudio de Ullah y Hussain (2020) las instalaciones son consideradas como un tema importante también para los padres de familia y alumnos de Apaseo el Alto.

De manera coincidente y al tratarse de una investigación sobre aspectos educativos, la importancia de la calidad académica está presente en varias de las investigaciones analizadas como en la de Sánchez, Reyes y Villarroel (2016), Morris y Perry (2019) y la de Ullah y Hussain (2020).

En las siete variables, incluyendo las anteriores, las escuelas privadas reciben una mejor valoración en satisfacción que las públicas. La diferencia porcentual mayor (11 %) se encuentra en las variables de servicio al cliente y en la de formación integral y valores.

A lo largo de la revisión de la literatura, un gran debate se presenta en diversos estudios OCDE (2012); Pérez-Díaz, et al., 2015; Quiroz, et al., 2018, en relación con que si las escuelas privadas brindan una mayor calidad académica. En la presente disertación, los padres de familia y alumnos del sector privado sí se encuentran más satisfechos que los del público en la variable de calidad académica.

Los mejores resultados de los estudiantes de escuelas privadas, explican estudios previos, puede deberse a un mayor involucramiento de los padres y a contextos socioeconómicos más favorables para sus estudiantes.

En coincidencia con Moreno (2016), los resultados obtenidos por los estudiantes en las pruebas estandarizadas nacionales no son relevantes para los padres de familia y alumnos participantes en la investigación; contrastando con los estudios de Ullah y Hussain (2020) entre cuyos hallazgos está el interés en el desempeño de los alumnos en pruebas externas; diferencias quizá explicadas por las culturas y contextos de las investigaciones.

La educación en valores como factor importante para los padres de familia y alumnos participantes en esta investigación, es una variable también reconocida en los estudios de Moreno (2016).

Los aspectos particulares de mayor importancia en este estudio fueron: que la escuela cuente con baños limpios y suficientes; preparación y experiencia de los maestros; garantía de no consumo ni distribución de tabaco o drogas, que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar, seguridad al interior de la escuela para todos sus estudiantes y calidad académica.

Entre los aspectos particulares de mayor satisfacción destacaron: la calidad académica en español, matemáticas y ciencias, garantía de no consumo ni distribución de drogas, la preparación y experiencia de los maestros, el ser informado sobre el desempeño y conducta del estudiante y un horario matutino de clases, junto con una buena atención en procesos de admisión, inscripción y pagos.

Al realizar el análisis por tipo de escuela, se observa que las privadas valoran como importante: Que se garantice el no consumo ni distribución de tabaco o drogas y se suman a los aspectos más importantes y con alto nivel de satisfacción, la seguridad al interior de la escuela para todos los estudiantes, la enseñanza del inglés, la actitud y trato amable de maestros y personal, así como la existencia de reglas justas que apliquen a todos los estudiantes.

De estos últimos resultados, la enseñanza del inglés coincide con los encontrados por Quiroz, et al., (2018), y Moreno (2016).

Un contraste importante en los resultados es que los padres de familia y alumnos de Apaseo el Alto, en general no otorgan relevancia a las relaciones sociales que se puedan establecer en los centros educativos las cuales podrían ser de utilidad en su vida futura de los estudiantes. Además de Moreno (2016) este factor “separatista de las masas” y de posibilidad de ascenso social mediante las relaciones que puedan establecerse en las escuelas privadas ya había sido encontrado en el estudio de Cerletti (2005); Pérez-Díaz, et al. (2015) y de Canales, Bellei y Orellana (2016).

Al segmentar por usuario del servicio educativo y analizar lo que es importante para los padres de familia, suben a los primeros lugares de importancia: la preparación y experiencia de los maestros, actitud y trato amable de maestros y personal y la enseñanza del inglés; y aparecen el ambiente social y cultural de la comunidad escolar y las instalaciones limpias, iluminadas y agradables de la escuela.

El tema de seguridad que ha surgido como constante entre padres de familia y alumnos participantes en la investigación, se explica a partir de que años atrás, Apaseo el Alto no había tenido problemas sociales notables; sin embargo, a partir del 2017, la ola de violencias que azotó al Estado también llegó al Municipio, sorprendiendo a sus habitantes con niveles de crimen nunca antes vistos, lo cual ha dañado el tejido social y afectado de economía del pequeño y mediano comercio.

En esta nueva dinámica social, las escuelas han tenido un papel protagónico para apoyar a los estudiantes en el manejo de las emociones, atención a los niveles de ansiedad, manejo del duelo, prevención del consumo de drogas y énfasis en la trasmisión de valores, que hagan de esta sociedad un mejor lugar para vivir y para que el Municipio busque recobrar el nivel de tranquilidad que había tenido por décadas.

A lo anterior se suma el reto del cambio drástico a la educación virtual ante el confinamiento por la contingencia sanitaria de la COVID-19, el tiempo evaluará si las escuelas están o no haciendo bien su tarea. En la etapa post COVID-19 y dada la debacle económica del país traducida en menores ingresos para las familias; atraer nuevos usuarios y mantener la fidelidad de los existentes, puede ser la diferencia para las escuelas privadas entre continuar o desaparecer.

A diferencia de los resultados de Pérez-Díaz, et al. (2015), y Zia y Awan (2015); la distancia de la casa a la escuela, no es un factor relevante en la toma de decisión sobre un centro educativo público o privado para los padres de familia y alumnos de Apaseo el Alto; debido seguramente a que se trata de un pueblo pequeño; aunque tampoco lo son las actividades deportivas, la religión, ni el tamaño del centro escolar como lo establece Morris y Perry (2019).

La investigación permitió también conocer el NSE de los hogares con estudiantes en escuelas públicas y privadas de secundaria y preparatoria de la zona centro del municipio, entre los principales hallazgos están:

En los hogares con estudiantes en escuelas privadas, el 54 % de los jefes de familia tienen por lo menos preparatoria completa, el 25 % grado de licenciatura y el 8 % de posgrado.

El 38 % de los hogares tienen cuatro o más cuartos para dormir, el 64 % cuentan con dos o más baños y el 58 % con dos o más autos; el 96 % tiene servicio de internet y en promedio trabajan 2.15 persona mayores de 14 años.

En relación con el puntaje del NSE se tiene una media de 190 puntos y una desviación estándar de 45 puntos; el rango presentado fue de 227 puntos, pues los resultados van desde 73 hasta 300.

En los hogares de estudiantes en escuelas públicas, el 24 % de los jefes de familia tienen por lo menos preparatoria completa, el 4 % grado de licenciatura y el 2 % de posgrado. El 28 % de los hogares cuentan con cuatro o más habitaciones para dormir; el 36 % tienen más de dos baños y el 35 % dos o más autos; el 73 % tienen internet y en promedio trabajan 1.77 personas.

El puntaje AMAI del NSE para este sector de la población resultó con una media de 149 puntos, una desviación de 45; y un rango de 270 puntos (de 30 a 300).

Mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov, se determinó que en ambos sectores el NSE se comporta como una distribución normal.

El nivel educativo y el socioeconómico de las familias con hijos en las escuelas privadas de Apaseo el Alto, es ligeramente superior al de las públicas; las diferencias no son tan obvias, ni marcadas como lo sugieren el estudio de Quiroz, et al. (2018); Zia y Awan (2015) o el de Ullah y Hussain (2020).

La investigación revela que en Apaseo el Alto los estudiantes que acuden a las escuelas pública y privadas pertenecen a segmentos altos y bajos del NSE; a escuelas públicas acuden estudiantes con pocos y muchos recursos (nivel de bienestar en el hogar); al igual que a las privadas. Los habitantes del municipio son generalmente sencillos, sin grandes riquezas ni abolengo; gente

trabajadora y creativa cuenta de ello es la talla artesanal de madera a la que en la última década se le ha sumado la elaboración de muebles.

En las calles del centro y los alrededores se pueden encontrar viviendas chicas y grandes pocas de ellas lujosas; la mayoría de gente se mezcla y convive sin prejuicios sociales. Esto revela un potencial de crecimiento para la educación privada ya que con las estrategias adecuadas puede evidenciar los diferenciadores que logren atraer a sus aulas a más estudiantes de familias que pueda pagar el servicio y a más estudiantes de alto desempeño que con beca puedan estudiar en una escuela privada sin el temor a ser marginados por sus compañeros.

La investigación, en la cuarta parte del cuestionario para padres de familia y alumnos, da cuenta que la elección del tipo de escuela es consensada por papás y estudiantes en el 50% de los casos. En educación privada, el 10 % de los alumnos de secundaria y el 19% de preparatoria son quienes toman la decisión.

En cuanto a la fidelidad con la escuela, en el sector privado el 96 % de usuarios de secundaria y el 66 % de preparatoria se encuentren satisfechos o muy satisfechos con el servicio; los porcentajes respectivo para el sector público son del 74 % y 86 %.

Esto habla de que las escuelas públicas del Municipio gozan de buen prestigio y fidelidad de los usuarios, son instituciones educativas muy grandes, en donde estudiaron los papás y abuelos y en cierto sector de la población no se han logrado posicionar las escuelas privadas como proveedoras de un mejor servicio educativo o de medios para el desarrollo de habilidades que requieren los estudiantes en la actualidad.

La falta de seguridad en el Municipio que ha golpeado la economía de las familias; representa por un lado una oportunidad de las escuelas privadas para proveer un ambiente seguro y tranquilidad a las familias en el cuidado de

los estudiantes; y por otro una amenaza, pues quienes pudieran aspirar a una educación privada tienen dificultad para solventarla los gastos que representa.

A través del trabajo de investigación se validó la confiabilidad de instrumento aplicado a padres de familia y alumnos, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach para sus siete variables tanto en la dimensión de interés (con un α promedio de 0.74) como en la de satisfacción (con un α promedio de 0.77), lo que permitirá su uso como parte del modelo de gestión de calidad "Evaluación 10 - 10".

Mediante el coeficiente Rho de Spearman, se midió la correlación entre los aspectos de cada variable, permitiendo la simplificación del instrumento a los 30 ítems más relevantes para determinar el nivel de importancia y satisfacción de los diversos aspectos educativos para los padres de familia y alumnos.

Objetivo 2. Determinar el grado de correlación existente entre el nivel académico de los padres, el socioeconómico de la familia y la elección del tipo de educación para los hijos.

En el primer análisis:

Elección de escuela pública o privada = f (nivel de estudios jefe de familia)

El coeficiente de correlación de Pearson para el modelo de regresión lineal simple obtenido fue de 0.3541, mostrando una asociación positiva, pero débil entre las variables.

Para el segundo análisis:

Elección de escuela pública o privada = f (nivel socioeconómico de la familia)

El coeficiente de correlación de Pearson de 0.3994, establece también una correlación positiva débil entre las variables.

En un tercer análisis se modificaron los valores de entrada para la variable independiente evaluando con 1 a quienes eligieron la escuela pública y con 2 a quienes se encuentran estudiando en escuela privada.

Decisión de escuela pública o privada = f (nivel socioeconómico de la familia)

El coeficiente de Pearson obtenido tuvo un valor $r = 0.4265$, indicando una correlación media – débil entre las variables.

Del objetivo número 2, se derivó la hipótesis de investigación:

H₁: A mayor nivel educativo de los padres y a mayor nivel socioeconómico de la familia, es más elevada la probabilidad de elección de educación privada para los hijos.

Se concluye que:

- Aunque la relación es positiva, no hay evidencia estadística para determinar una fuerte asociación entre las variables.
- La probabilidad de elegir una escuela privada por parte de los padres de familia y alumnos en el Municipio, y un mayor nivel educativo del jefe de familia; se relacionan únicamente en el 35.4 % de los casos.
- En el 42.6 % de los encuestados, la elección de escuela privada está relacionada con un mayor nivel socioeconómico de la familia.

La relación positiva entre el nivel educativo del padre, el socioeconómico de la familia y la elección de escuela privada para los hijos fueron confirmadas, aunque de manera más contundente en los estudios de Quiroz, et al. (2018), Zia y Awan (2015) y Ullah y Hussain (2020); en las que se afirma que los padres con mayor nivel educativo y mayor ingreso per cápita prefieren la educación privada para sus hijos.

Objetivo 3. Identificar las prácticas directivas de gestión de calidad en escuelas privadas de los niveles de secundaria y preparatoria del Municipio de Apaseo el Alto, Gto. y en qué grado consideran la opinión de los padres de familia y alumnos en la planeación y mejora continua de sus instituciones.

A través de la pregunta 2 de la sección IV del cuestionario a padres de familia y alumnos se pudo determinar que, en las escuelas privadas, el 57 % de los encuestados de secundaria y el 52 % de preparatoria han participado en alguna evaluación realizada por la escuela para medir su satisfacción y mejorar los servicios educativos, en el último año.

Mediante las entrevistas hechas a los directivos de escuelas privadas, la investigación reveló que el 60 % de las instituciones lleva a cabo su planeación estratégica, aunque enfocada en aspectos que solicita la autoridad para el plan de mejora escolar; lo cual deja a un lado aspectos de mercadotecnia, calidad y finanzas.

Ningún plantel realiza auditorías internas, evaluación de clima organizacional, ni analiza sistemáticamente el resultado de sus evaluaciones.

Del 50 % de escuelas que reportan realizan evaluaciones y medición de indicadores señalan que son de índole académico y realizadas anualmente.

A pesar de las carencias detectadas durante las entrevistas y la revisión documental con los directores en cuanto a las prácticas de calidad, el sistema de gestión de calidad, las acciones de evaluación, etc., fue posible despertar el interés para una cultura de calidad en las instituciones.

Como lo establece el *Malcolm Baldrige National Quality Program* (2006), cada organización debe determinar cuáles son las necesidades demandadas por sus consumidores, diseñar y ofrecer el servicio en esos términos, y cumplir con lo prometido.

Aun cuando al inicio de cada entrevista no parecía relevante para la dirección la implementación de un sistema de calidad, éste sin duda puede abonar a la visualización y cumplimiento de los ejes estratégicos, a definir los procesos, a organizar la información y a mediano y largo plazo, facilitar el trabajo administrativo, general mayor interacción entre los protagonistas del

servicio educativo y con ello elevar la calidad e incrementar la matrícula y la oferta educativa de las instituciones.

Como lo plantearon Sánchez, Vilorio y Miranda (2017), el elemento social es un factor incidente en la calidad de las escuelas, pues las aspiraciones de los actores educativos y las interacciones sociales al interior de la organización impactan en su marcha y le dan sentido.

Para las instituciones privadas, sus directivos y maestros, la pregunta sigue siendo ¿Por qué el padre de familia debe pagar por un servicio que el Estado brinda de manera gratuita?

4.2 Logros de la investigación.

La tarea por la mejora continua y la calidad académica es un camino largo, pero apasionante. Cubrir y superar las expectativas de los usuarios de un servicio educativo puede ser la misión de una vida entera y aun así no concluir. Puede representar también la continuidad o desaparición del plantel educativo particular.

La presente investigación ha sido un pequeño paso la interminable tarea de la calidad educativa que permitió:

Validar un instrumento para medir la importancia y la satisfacción de los padres de familia y alumnos en diversos aspectos educativos.

Conocer el perfil de los usuarios del servicio educativo particular en los niveles de secundaria y preparatoria en el municipio de Apaseo el Alto.

Determinar los aspectos educativos de interés y qué tan satisfechos se encuentran con el servicio educativo que reciben los padres de familia y alumnos de escuelas públicas y privadas del Municipio.

Conocer el perfil socioeconómico y de bienestar de las familias con hijos en escuelas públicas y privadas en Apaseo el Alto.

Entender la débil correlación que existe entre el nivel de estudios del padre y el socioeconómico de la familia y la elección del tipo de educación y el potencial de crecimiento que tiene este servicio.

Conocer las acciones de gestión de calidad llevadas a cabo por los directivos de escuelas privadas del Municipio para proponer el Modelo de Gestión de Calidad Evaluación 10 - 10.

Proponer las 10 acciones estratégicas de gestión más relevantes y las 10 acciones de evaluación que permitan el monitoreo del desempeño del plantel. A continuación, se proporcionan algunos ejemplos para el desarrollo de las primeras.

4.3 Propuestas para las acciones estratégicas de gestión.

A continuación, se presentan los ejemplos propuestos para las acciones estratégicas de gestión en las cuatro etapas del Modelo de Calidad Evaluación 10 – 10.

Acción de gestión estratégica 1. Política de calidad:

Se propone la siguiente política que se deberá adecuar a la filosofía de cada escuela y la visión del director.

Política de calidad

El compromiso de la institución (nombre) con la sociedad es la formación de jóvenes con conocimientos, actitudes y valores sólidos para su continuidad académica y para la vida personal.

El compromiso con la calidad es compartido por todos los miembros de la comunidad para realizar:

- Acciones académicas alineadas a nuestro modelo educativo.
- Acciones administrativas que satisfagan los requerimientos de los alumnos, padres de familia, personal docente y con la autoridad civil y educativa.
- Acciones responsables para optimizar los recursos y cuidar nuestro medio ambiente.

Acción de gestión estratégica 2. Análisis FODA.

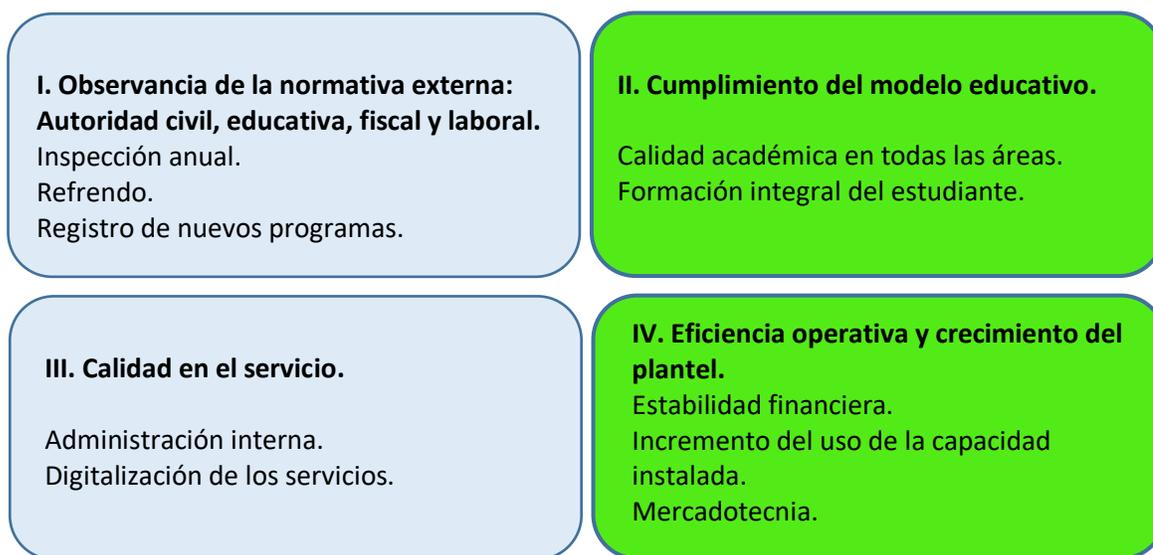
Tabla 62. Análisis FODA.

<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiencia en el ramo educativo.• Liderazgo directivo.• Buena comunicación entre todos los miembros de la comunidad.• Ambiente de convivencia sano.• Ventaja competitiva: enseñanza del inglés como primera o segunda lengua.• Seguridad al interior de la escuela.• Instalaciones amplias.• Ubicación céntrica, fácil acceso.• Posicionamiento en la sociedad de prestigio educativo.	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pocas escuelas privadas en el municipio.• La necesidad cada vez más imperiosa de aprendizaje del inglés para los niños y jóvenes.• Necesidad creciente de adquirir habilidades tecnológicas por parte de la población en general.• Establecimiento en la región (a menos de 15 km) de parques industriales con nuevas empresas, lo que traerá clientes potenciales.
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Colegiaturas bajas, lo que impide la contratación de personal de planta para servicios psicopedagógicos.• Poco seguimiento en cuestión de cobranza.• Sistema escolar poco robusto, con constantes fallas.• No hay evaluaciones internas.	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none">• La inseguridad que ha mermado la economía de los negocios y por tanto las posibilidades de pago de servicios educativos privados.• Familias con bajos ingresos, la mayor parte de las actividades económicas son el comercio, la agricultura y las artesanías.• Pérdida de empleos o disminución de ingresos debido a la pandemia.

Acción de gestión estratégica 3. Ejes estratégicos.

A continuación, se presentan como ejemplo, cuatro ejes estratégicos apropiados a escuelas privadas pequeñas, los cuales deben estar alineados con la fundamentación filosófica (misión, visión y valores) y con la política de calidad del centro escolar; y al mismo tiempo deben ser la base sobre la cual se generen los instrumentos para evaluar y monitorear el grado de cumplimiento de las acciones que derivan de cada eje estratégico.

Figura 45. Ejes estratégicos.



Fuente: Elaboración propia. Ejes estratégicos propuesto como ejemplo para el MGC.

Para cada uno de los ejes estratégicos se propone especial énfasis en las siguientes acciones que deberán traducirse en objetivos y metas:

Eje estratégico I. Observancia de la normativa externa: autoridad civil, educativa, fiscal y laboral.

- Dar cumplimiento con los requerimientos del Instituto de Infraestructura Educativa del Estado de Guanajuato (INIFEG).
- Gestionar la renovación de los permisos municipales y estatales.
- Dar cumplimiento con los requisitos de administración escolar SEG.
- Cumplir con los requerimientos fiscales del SAT.
- Cumplir con los requisitos del IMSS.

Eje estratégico II. Cumplimiento del modelo educativo: Calidad académica y formación integral.

- Planeación de clases, material y estrategias didácticas.
- Evaluación de logros académicos.

- Capacitación docente.

Eje estratégico III. Calidad en el servicio.

- Documentar los procesos externos e internos: Académicos y administrativos, especial relevancia en la digitalización de plantel.
- Roles y responsabilidades.

Eje estratégico IV. Eficiencia operativa y crecimiento del plantel.

- Revisión de los estados financiero.
- Análisis de las razones financieras.
- Diseño de las estrategias de mercadotecnia.
- Redes sociales.
- Fidelización de los clientes.
- Diseño / mantenimiento de la página web.
- Ampliación de los servicios en actividades académicas y no académicas.
- Uso de la capacidad instalada del plantel.
- Nueva oferta educativa.

Acción de gestión estratégica 4. Definir qué se ha de evaluar y construir la plantilla de indicadores que den cuenta de los avances de la escuela.

En esta etapa deben considerarse tanto la calidad académica como la calidad en el servicio brindado; que son el centro del modelo “Evaluación 10” por tanto, los indicadores deberán ser de índole académico y administrativo.

Acción de gestión estratégica 5. Documentar los procesos principales.

Figura 46. Ficha del proceso simplificado de inscripción.

Datos del proceso: Inscripción a secundaria.		N. 01	21/05/2020						
<p>a) Base normativa. Norma oficial publicada en el portal de la SEP y la guía SAID: Sistema Anticipado de Inscripción y Distribución (2019), que marca los requisitos y proceso de inscripción para secundaria general o técnicas.</p> <p>b) Requisitos iniciales para la preinscripción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primaria terminada para agosto 2019. • Menores de 15 años cumplidos a diciembre de 2019. <p>c) Documentos para Secundaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Nacimiento: Copia simple. Se tendrá un plazo de 6 meses para presentar copia certificada. • Clave Única de Registro de Población (CURP). • Cartilla Nacional de Vacunación. • Fotografías: En tamaño infantil. • Certificado de estudios previos. 									
<p>d) Proceso simplificado.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>El padre de familia</th> <th>Documentos</th> <th>La escuela</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Llena y firma solicitud física. Incluye datos fiscales para facturación del servicio. • Llena ficha médica del alumno. • Acepta Reglamento. • Acepta aviso de privacidad. • Acepta o rechaza sesión de imagen con fines académicos. • Realiza pago. • Entrega documentos. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Nacimiento. • CURP. • Cartilla Nacional de Vacunación o Salud. • 2 Fotografías tamaño infantil. • Certificado de Educación Primaria. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Abre expediente físico y electrónico del alumno. • Registra datos en el sistema, verifica que todos los campos estén llenos. • Asigna cuenta y ID del portal escolar para consulta del padre de familia de calificaciones, avisos y estado financiero. • Entrega reglamento físico. • Toma fotografía al alumno para sistema. • Elabora y entrega credencial. </td> </tr> </tbody> </table>				El padre de familia	Documentos	La escuela	<ul style="list-style-type: none"> • Llena y firma solicitud física. Incluye datos fiscales para facturación del servicio. • Llena ficha médica del alumno. • Acepta Reglamento. • Acepta aviso de privacidad. • Acepta o rechaza sesión de imagen con fines académicos. • Realiza pago. • Entrega documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Nacimiento. • CURP. • Cartilla Nacional de Vacunación o Salud. • 2 Fotografías tamaño infantil. • Certificado de Educación Primaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Abre expediente físico y electrónico del alumno. • Registra datos en el sistema, verifica que todos los campos estén llenos. • Asigna cuenta y ID del portal escolar para consulta del padre de familia de calificaciones, avisos y estado financiero. • Entrega reglamento físico. • Toma fotografía al alumno para sistema. • Elabora y entrega credencial.
El padre de familia	Documentos	La escuela							
<ul style="list-style-type: none"> • Llena y firma solicitud física. Incluye datos fiscales para facturación del servicio. • Llena ficha médica del alumno. • Acepta Reglamento. • Acepta aviso de privacidad. • Acepta o rechaza sesión de imagen con fines académicos. • Realiza pago. • Entrega documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Nacimiento. • CURP. • Cartilla Nacional de Vacunación o Salud. • 2 Fotografías tamaño infantil. • Certificado de Educación Primaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Abre expediente físico y electrónico del alumno. • Registra datos en el sistema, verifica que todos los campos estén llenos. • Asigna cuenta y ID del portal escolar para consulta del padre de familia de calificaciones, avisos y estado financiero. • Entrega reglamento físico. • Toma fotografía al alumno para sistema. • Elabora y entrega credencial. 							
<p>e) Área responsable. Control escolar asistente del área con esta función.</p> <p>f) Documentos internos relacionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de inscripción (Indispensable teléfono y correo del padre o tutor). • Reglamento del plantel. • Aviso de privacidad. <p>g) Temporalidad. El proceso inicia en enero y permanece abierto siempre que no rebase el cupo máximo autorizado por la SEG para cada grado y escuela.</p>									

Fuente: Elaboración propia. Ficha de proceso propuesta para el MGC.

Acción de gestión estratégica 6. Elaborar o actualizar el organigrama.

Para un plantel educativo con niveles de secundaria y preparatoria, se propone el siguiente organigrama:

Figura 47. Organigrama.



Fuente: Elaboración propia. Organigrama propuesto como ejemplo para el MGC.

Acción de gestión estratégica 7. Realizar la descripción de puestos.

La descripción de puestos deberá adecuarse en las necesidades de cada plantel, de manera general el perfil debe estar contener: Nombre del puesto, objetivo, perfil profesional idóneo, habilidades, actividades a desempeñar y persona a quien reporta (jefe directo).

Acción de gestión estratégica 8. Diseño o elección de los instrumentos de evaluación para monitorear el cumplimiento de los objetivos de los ejes estratégico, el cumplimiento de los procesos y el desempeño integral de la

escuela. Con base en los ejes estratégico se propone las siguientes 10 acciones de evaluación (AEv).

Eje estratégico I. Observancia de la normativa externa.

AEv1. Lista de cotejo para el cumplimiento de normatividad de la autoridad civil, educativa, fiscal y laboral. Se propone la siguiente tabla:

Tabla 63. Lista de cotejo cumplimiento normatividad externa.

Del Instituto de Infraestructura Educativa del Estado de Guanajuato (INIFEG).	
✓	Dictamen de infraestructura, énfasis atención personas con capacidades diferentes.
	Dictamen de seguridad eléctrica (iluminación y ventilación).
	Dictamen de seguridad estructural.
Renovación de los permisos municipales y estatales.	
	Dictamen de higiene de la Secretaría de Salud (productos autorizados de cafetería para venta y consumo de los estudiantes y constancia de fumigación)
	Licencia de uso de suelo.
	Visto bueno de bomberos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Extintores. ▪ Manejo de residuos.
	Visto bueno de protección civil. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carpeta Protección Civil. ▪ Rutas de evacuación y señalética. ▪ Integración de unidad interna de protección civil. ▪ Capacitación de los integrantes de la UIPC. ▪ Simulacros de evacuación por diversos eventos supuestos.
Cumplimiento con los requisitos de administración escolar de la SEG.	
	Acta constitutiva.
	Posesión legal del inmueble.
	Validación del representante legal.
	Nombramiento de director.
	Plantilla docente autorizada.
	Acta de órgano colegiado.
	Criterios de calidad (certificación de algún proceso).
	Expediente de los alumnos inscritos
	Constancia de becas: Convocatoria, expediente de los alumnos becados
	Documentos del padre de familia y comprobante de pago
	Horarios de clase y listas de asistencia.
	Pagos estatales.
Requerimientos del SAT.	
	Declaraciones que apliquen al tipo de institución.
	Pago de impuestos.
Requisitos del IMSS.	
	Alta de los trabajadores.
	Pago de cuotas.

Fuente: Elaboración propia. Lista de cotejo propuesta para el MGC.

Eje estratégico II. Cumplimiento con modelo educativo.

AEv2. Evaluación docente.

AEv3. Evaluación del servicio de asesoría y tutoría.

AEv4. Evaluación de logros académicos.

Eje estratégico III. Calidad en el servicio.

AEv5. Evaluación del servicio educativo padres de familia y alumnos.

Se propone utilizar el instrumento diseñado para la presente investigación.

AEv6. Evaluación del clima laboral.

Se propone utilizar la “Encuesta sobre clima y cultura organización” del Dr. Roberto Hernández Sampieri.

AEv7. Auditoría de procesos.

Eje estratégico IV. Eficiencia operativa y crecimiento del plantel.

AEv8. Evaluación del estado basado en razones financieras.

AEv9. Evaluación de las estrategias de crecimiento con base en el uso de la capacidad instalada.

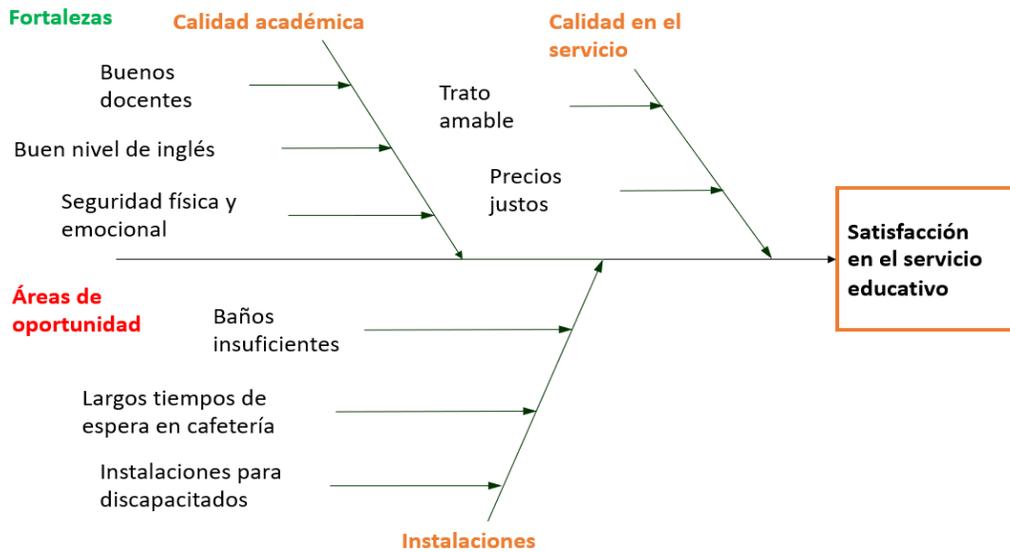
AEv10. Evaluación integral de la institución mediante indicadores.

Cada plantel deberá definir la periodicidad y responsable de la aplicación.

Acción de gestión estratégica 9. Realizar el análisis de los resultados de las evaluaciones: resultados numéricos, resumen de comentarios y diagramas de causa y efecto o diagramas de Ishikawa. Como ejemplo para el modelo “Evaluación 10” se presenta el diagrama de los resultados obtenidos en la investigación.

Figura 48. Diagrama de Ishikawa.

Evaluación de satisfacción en el servicio padres de familia y alumnos



Fuente: Elaboración propia. Diagrama propuesto como ejemplo para el MGC.

Acción de gestión estratégica 10. Medir los indicadores para monitorear los avances hacia la mejora del plantel. A continuación, se presenta un indicador como ejemplo para el tablero.

Tabla 64. Tablero de indicadores.

Número y nombre del indicador: 1. Eficiencia de la capacidad instalada (ECI)				
Fórmula: $ECI = \frac{\text{Número de alumnos inscritos en el presente ciclo}}{\text{Número de alumnos autorizados por la SEG}} (100)$				
Cálculo y resultado actual	Meta	Resultado anterior	Avance Porcentual	Gap (brecha)
$ECI = \frac{85}{105} (100) = 81\%$	$ECI = 100\%$	$ECI = 80\%$	$\Delta ECI = 1\%$	$Gap ECI = 19\%$
Acciones de para disminuir la brecha:				
Responsable:				
Recursos:				

Fuente: Elaboración propia. Ficha de indicador propuesta para el MGC.

4.4 Recomendaciones y sugerencias.

Se sugieren las siguientes líneas de investigación que abarcan tanto el ámbito educativo como el de la administración.

- Realizar un nuevo estudio en el Municipio, post COVID-19 buscando mayor participación de los padres de familia y analizar los cambios presentados antes y después de la contingencia, ya que seguramente emergerían aspectos de interés por temas de salud y medidas sanitarias de control en las que las escuelas deben ahora enfocar esfuerzos.
- Realizar la investigación en otros municipios para analizar semejanzas y diferencias y en otros niveles educativos de éste y otros municipios del Estado y del País.
- Desarrollar y validar los instrumentos de evaluación que complementen el modelo Evaluación 10 -10. Particularmente, los instrumentos para medir el logro académico en cada semestre y cuadernos de actividades para atender las deficiencias encontradas por tema y área de estudio.
- Desarrollar una propuesta de manual de organización como parte de las acciones 5, 6 y 7 del modelo.
- Realizar un desarrollo tecnológico para automatizar el tablero de indicadores del plantel y la gestión de proyectos para la mejora continua.
- Implementar el sistema de gestión de calidad “Evaluación 10 - 10” en algunas instituciones para medir la satisfacción de los usuarios, el crecimiento y la eficiencia financiera, y realizar comparaciones con escuelas que no lo implementen.
- Llevar a cabo un estudio sobre estrategias efectivas de mercadotecnia para la transformación y posicionamiento de la escuela privada como “marca” que genere confianza y trascienda el nombre, el slogan y el emblema del plantel.
- Desarrollar un modelo de administración financiera para escuelas particulares pequeñas.

- Investigar los factores que más influyen en la satisfacción del personal docente en instituciones educativas y su efecto en el crecimiento de la matrícula de los centros educativos privados.
- Desarrollar protocolos efectivos para la seguridad sanitaria en las instituciones educativas post COVID-19.

La formación integral de los niños y jóvenes no es tarea fácil, el sueño de tener una sociedad más justa e igualitaria parece cada día más lejano para el México actual; pero representa uno de los motores que más impulsan la pasión por la educación. La calidad académica siempre es un compromiso de toda institución educativa, un deber con los alumnos, padres de familia y sociedad en general.

Esta investigación busca aportar información para la toma de decisiones y el fortalecimiento de escuelas particulares, con un modelo de gestión de calidad ágil y práctico, libre de tecnicismos para apoyar la mejora continua y por ende la permanencia y crecimiento de la educación privada en el Municipio de Apaseo el Alto.

Anexos.

1. Cuestionario padres de familia y alumnos.

Buen día, este cuestionario es parte de una investigación doctoral, cuya finalidad es conocer la importancia y el nivel de satisfacción que tienen para los padres de familia y estudiantes, en diversos aspectos del servicio educativo en secundaria y preparatoria. La información será utilizada de manera confidencial y con fines académicos, le pedimos por favor responder de manera honesta.

Agradecemos su tiempo.

Sección I. Datos de identificación.

Por favor marque el paréntesis con una “✓” la opción que corresponda.

Elija únicamente una de las opciones.

1. Género del encuestado.
 Masculino.
 Femenino.
2. Rol del encuestado. ¿Usted es?
 Madre o padre de familia.
 Estudiante.
3. Nivel educativo del hijo / estudiante.
 Secundaria.
 Preparatoria.
4. Clasificación de la escuela donde estudia.
 Pública.
 Privada.

Sección II. Valoración de la importancia y la satisfacción.

Evalúe, marcando con “✓” la **importancia** (a la izquierda) y la **satisfacción** (a la derecha), que tienen para usted los siguientes aspectos del **servicio educativo de la escuela** donde estudia Ud. (alumno) o su hijo (padre de familia), de acuerdo con la siguiente escala:

Escala de valoración de importancia					Escala de valoración de satisfacción						
No es importante	Poco importante	Importante	Muy importante	Totalmente importante	Totalmente Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho		
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
N.	Importancia					Aspecto	Satisfacción				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1						1. Instalaciones de la escuela: limpias, iluminadas y agradables.					
2						2. Actitud y trato amable de maestros y personal.					
3						3. Buena atención en procesos de admisión, inscripción y pagos.					
4						4. Enseñanza del inglés.					
5						5. Seguridad al interior de la escuela para todos sus estudiantes.					
6						6. Las relaciones sociales y convivencia con los compañeros.					
7						7. Que los chicos estén protegidos y no haya acoso escolar.					
8						8. Calidad académica en español, matemáticas y ciencias.					
9						9. Servicios en línea: consulta de calificación y pagos electrónicos.					
10						10. Educación en valores.					
11						11. Actividades extracadémicas: talleres, concursos y viajes.					
12						12. Aprendizaje para el uso de herramientas de cómputo.					
13						13. Cercanía de la casa a la escuela.					
14						14. Tutoría y orientación psicopedagógica cuando se requiere.					
15						15. Que existan reglas justas que se apliquen a todos.					
16						16. Seguridad del entorno que rodea la escuela.					
17						17. Métodos pedagógicos y uso de nuevas tecnologías en clase.					
18						18. Preparación y experiencia de los maestros.					
19						19. Programa de artes y deportes.					
20						20. Las amistades que puedan influir en la conducta del estudiante.					
21						21. Buenos resultados en pruebas oficiales como PLANEA.					
22						22. Servicio de cafetería: limpieza, variedad y buen trato.					
23						23. Costo del servicio (inscripción, cuotas, colegiatura, etc.)					
24						24. Disciplina y organización de la escuela.					
25						25. El ambiente social y cultural de la comunidad escolar.					
26						26. Que haya grupos pequeños.					
27						27. Que no se suspendan clases.					
28						28. Ser informado sobre el desempeño académico y conducta.					
29						29. Centro de cómputo adecuado y disponible para los estudiantes.					
30						30. Horario matutino de clases.					
31						31. Facilidad de comunicación con director y profesores.					
32						32. Canchas deportivas y espacios adecuados para convivir.					
33						33. Horarios extendidos de clases.					
34						34. Buenos resultados de sus egresados en exámenes de admisión.					
35						35. Que tenga instalaciones para personas con discapacidad.					
36						36. Que cuente con baños suficientes y limpios.					
37						37. Que garantice el no consumo ni distribución de tabaco o drogas.					

Sección III. En el hogar del estudiante.

Por favor marque el paréntesis con una “✓” la opción que corresponda. Elija únicamente una de las opciones.

1. Pensando en el jefe o jefa de hogar ¿Cuál fue el **último año** de **estudios** que aprobó en la escuela:
 Sin instrucción.
 Preescolar.
 Primaria incompleta.
 Primaria completa.
 Secundaria incompleta.
 Secundaria completa.
 Preparatoria incompleta.
 Preparatoria completa.
 Licenciatura incompleta.
 Licenciatura completa.
 Posgrado.
2. ¿Cuántos **baños** completos con regadera y W.C. (excusado) hay en la vivienda?
 Cero.
 Uno.
 Dos o más.
3. ¿Cuántos **automóviles** o camionetas hay en el hogar (incluye cerradas, con cabina o caja)?
 Cero.
 Uno.
 Dos o más.
4. Sin tomar en cuenta la conexión móvil que pudiera tener desde su celular ¿el hogar cuenta con **internet**?
 Sí.
 No.
5. De todas las personas de 14 años o más que viven en el hogar ¿Cuántas **trabajaron** en el último mes?
 Cero.
 Uno.
 Dos.
 Tres.
 Cuatro o más.
6. En la vivienda, ¿Cuántos **cuartos** se usan para dormir, **sin contar pasillos ni baños**?
 Cero.
 Uno.
 Dos.
 Tres.
 Cuatro o más.

Sección IV.

Por favor marque el paréntesis con una “✓” la opción que corresponda.

Elija únicamente una de las opciones.

1. La **elección** de la escuela secundaria o preparatoria del hijo / estudiante ha sido tomada por:
 Mamá, papá o tutor.
 Alumno.
 Ambos participaron.

2. ¿En el último año ha participado Ud. en alguna **evaluación** realizada por la escuela para medir su satisfacción y mejorar los servicios educativos?
 Sí.
 No.

3. ¿Por la calidad de sus servicios educativos, **recomendaría** Ud. la escuela donde estudia su hijo (o usted si es estudiante) a un familiar o amigo cercano?
 Definitivamente no la recomendaría.
 Probablemente no.
 Estoy indeciso.
 Probablemente sí.
 Definitivamente sí la recomendaría.

4. En caso de que los estudios se realicen en alguna escuela pública y de tener una privada que cumpla totalmente sus expectativas precio – calidad ¿Qué tan **probable** sería el cambio a esta escuela privada?
 Definitivamente no es probable.
 Probablemente no.
 Estoy indeciso.
 Probablemente sí.
 Definitivamente sí.

Por favor comente el motivo de su elección a la pregunta anterior: _____

¡Muchas gracias por su participación!

Si desea conocer los resultados de la investigación, escriba al correo: 18012412@udec.edu.mx

2. Cuestionario a directivos.

Buen día, el presente cuestionario es parte de una investigación doctoral, cuya finalidad es conocer las prácticas de gestión de calidad utilizadas por los directivos de instituciones privadas en los niveles de secundaria y preparatoria. La información será utilizada de manera anónima y con fines académicos, le pedimos por favor responder de manera honesta. Agradecemos su tiempo.

I. Datos. Por favor marque con una “✓” o escriba según corresponda.			
1. Nivel educativo del plantel:	Secundaria	Preparatoria	Ambos
2. ¿En qué municipio está ubicado?			
3. ¿Cuál es el número máximo de alumnos autorizados en su escuela?			

4. Por ciclo escolar ¿Cuántos estudiantes han estado inscritos en su escuela en los últimos tres años?

2017 -2018:	
2018 -2019:	
2019 -2020:	

II. Por favor marque con una “✓” si su escuela cuenta con las siguientes **áreas o documentos**:

N.	Aspecto	Existencia		
		Si	No	Parcialmente
1	Calendario escolar.			
2	Reglamento escolar.			
3	Código de ética del plantel.			
4	Registros de inscritos y egresados.			
5	Expediente del alumno.			
6	Expediente del docente.			
7	Área de calidad o comité responsable de la calidad en la institución.			
8	Política de calidad.			
9	Análisis de contexto interno y externo (escuelas proveedoras, competencia, etc.)			
10	Análisis de fortalezas y áreas de oportunidad.			
11	Plan de desarrollo del plantel con estrategias y objetivos a mediano plazo.			
12	Plan de actividades a corto plazo con tiempos, recursos y responsables.			
13	Sistema interno de gestión de calidad con indicadores y metas.			

14	Sistema de evaluación del personal y de satisfacción de los usuarios.			
15	Mapa de procesos y fichas descriptivas de procesos académicos y administrativos.			
16	Organigrama.			
17	Descripción de puestos.			
18	Presupuesto de ingresos y egresos.			
19	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.			
20	Informe de resultados de las actividades y acciones de mejora.			

III. Por favor marque con una “✓” la frecuencia con que se realizan las siguientes **actividades** en el plantel:

Escala de valoración de frecuencia				
No se lleva a cabo	Cada 2 a 5 años	Una vez al año	Una vez al semestre	Dos o más veces al semestre
1	2	3	4	5

N.	Aspecto	Frecuencia				
		1	2	3	4	5
1	Reuniones de planeación y seguimiento con el personal de la escuela.					
2	Reuniones informativas con padres de familia.					
3	Evaluación docente por parte de los alumnos.					
4	Evaluación del servicio por parte de los alumnos: escolar, fianzas, instalaciones, servicios de cafetería, talleres, etc.					
5	Evaluación del servicio por parte de los padres de familia.					
6	Revisión de procesos, por ejemplo: selección y contratación de personal, admisión, ingreso, etc.					
7	Gestión para la obtención del visto bueno de protección civil y bomberos.					
8	Mantenimiento a las instalaciones.					
9	Encuesta de satisfacción a los alumnos que egresan.					
10	Evaluación de eventos: festivales, viajes, etc.					
11	Retroalimentación del desempeño del personal.					
12	Limpieza y organización. Programa de las 5s.					
13	Diagramas de causa y efecto “espina de pescado”.					
14	Evaluación del clima organizacional.					
15	Auditorías internas.					
16	Medición de indicadores, por ejemplo: de aprovechamiento o reprobación, eficiencia terminal, etc.					
18	Trámites municipales como permiso de uso de suelo.					
19	Revisión y análisis de los resultados académicos de los estudiantes.					
20	Examen institucional de egreso por año o por nivel.					

Por favor mencione alguna otra práctica que Ud. realice para la gestión de la calidad en su institución.

INFORME POST ENTREVISTA

Llenada por el encuestador.

Perfil y actitud del entrevistado:

1. Género del entrevistado.

Masculino.

Femenino.

2. Rango de edad.

Menor de 30 años.

De 30 a 40 años.

De 41 a 50 años.

De 51 a 60 años.

Más de 60 años.

3. La actitud mostrada por el directivo durante la sesión fue.

Negativa.

Indiferente.

Positiva.

Positiva y entusiasta.

Otra: _____

4. Al hablar sobre temas de calidad, en entrevistado mostró.

Resistencia.

Indiferencia.

Interés.

Interés y entusiasmo.

Otra: _____

Escriba algún otro aspecto relevante detectado en la entrevista:

Si está Ud. interesado en conocer los resultados de la investigación y el modelo propuesto para la gestión de calidad en instituciones privadas de los niveles de secundaria y preparatoria, escriba al correo: 18012412@udec.edu.mx

Referencias

- Abanto, J. (2013). Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada del nivel medio: *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/299994/JAbanto.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Álvarez, I. y Topete, C. (2004). Búsqueda de la calidad en la educación básica. Conceptos básicos, criterios de evaluación y estrategia de gestión. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XXXIV (3), 11-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27034302>
- Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercadeo y Opinión. (2018). *Niveles socioeconómicos "Regla NSE 2018"*. Recuperado de <http://nse.amai.org/nse/>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2019). *Anuarios estadísticos de educación superior*. Recuperado de <http://www.anuies.mx/iinformacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>
- Asociación Portuguesa de Certificación (2015). ISO 9001: 2015. *Guía del usuario: Guía 007/1-ES*. Recuperado de <https://www.apcergroup.com/es/>
- Balarin, M. (2015). *Las múltiples formas y efectos de la participación del sector privado en la Educación: Balance de investigación; Fortalecimiento de la gestión de la educación en el Perú: Proyecto FORGE*. Recuperado de <http://repositorio.grade.org.pe/bitstream/handle/GRADE/370/BalancedeInvestigacionMariaBalarin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Banco Interamericano de Desarrollo (2002). Educación privada y política pública en América Latina. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3643/Educaci%C3%B3n%20privada%20y%20pol%C3%ADtica%20p%C3%BAblica%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Banco Mundial (2011). *Aprendizaje para todos: Invertir en los conocimientos y las capacidades de las personas para fomentar el desarrollo: Estrategias de Educación 2020, resumen ejecutivo*, Washington, DC, EE. UU. Recuperado de http://virtualeduca.org/documentos/2012/worldbank_ed2020.pdf

Banco Mundial (2018a). *Informe sobre el desarrollo mundial 2018: Aprende, para hacer realidad la promesa de la educación*, cuadernillo del “Panorama general”, Washington D. C. EE. UU. CC BY 3 – 0 IGO.

Banco Mundial (2018b). *Atlas de los objetivos de desarrollo sostenible, basado en los indicadores del desarrollo mundial*. Washington, D.C. EE. doi:10.1596/978-1-4648-1250-7.

Banco Mundial (2019a). Foro: *El aprendizaje es importante: por qué necesitamos una revolución del aprendizaje*. Recuperado de <https://envivo.bancomundial.org/la-revolucion-del-aprendizaje>

Banco Mundial (2019b). *Teach*. Recuperado de <http://wbqfiles.worldbank.org/documents/hdn/ed/saber/Teach/Brief/132206-WP-PUBLIC-Teach-Brief-Spanish.pdf>

Blazer, C. (2018). Middle school redesign. *Information Capsule*. 1803. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED593762.pdf>

Canales, M., Bellei, C. y Orellana, V. (2016). ¿Por qué elegir una escuela privada subvencionada? Sectores medios emergentes y elección de

- escuela en un sistema de mercado. *Estudios pedagógicos Valdivia*, 42 (3), doi: 10.4067/S0718-07052016000400005.
- Casado, P. y Casado, O. (2017). Recursos para las buenas prácticas y la evaluación formativa. *Infancia, Educación y Aprendizaje (IEYA)*, 3 (2). doi: 10.22370/ieya.2017.3.2.817
- Casanova, M. (2004). Evaluación y calidad de los centros educativos. *Revista inteuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18 (2), 205–215. Recuperado de http://aera.aufop.com/aufop/uploaded_files/revistas/12194340112.pdf
- Centro de estudios de las fianzas públicas (2018, marzo). *Calidad educativa y evolución de los recursos presupuestales en educación, 2013-2018*. Recuperado de <http://www.cefp.gob.mx/publicaciones/nota/2018/notacefp0062018.pdf>
- Cerletti, L. (2005). Familias y educación: prácticas y representaciones en torno a la escolarización de los niños. *Cuadernos de Antropología Social del Instituto de Ciencias Antropológicas - Filo: Universidad de Buenos Aires (UBA)*, (22), 173–188. doi: 10.34096/cas.i22.4434.
- Cianfrani, C., Sheps, I. y West, J. (2019). One Small Step. How to achieve sustained success through consistent quality. *Quality Progress*, 52 (9), 54 - 57.
- Delors, J. (2007). Informe a la UNESCO de la comisión internacional sobre educación para el siglo XXI. *La educación encierra un tesoro*, París, Francia.
- Dirección General de Profesiones, Servicios Escolares e Incorporaciones (2018). *Instructivo refrendo 2018 SEG*. Guanajuato, México.
- Dirección General de Profesiones, Servicios Escolares e Incorporaciones. (Personal de la Oficialía de Partes, comunicación personal, 22 de mayo, 2019).

- Drago, J. y Paredes, R. (2011). La brecha de la calidad en la educación chilena, *Revista CEPAL*, (104) pp. 167 – 180, *data accessioned*: 2013-07-19T21:49:25Z. Recuperado de http://dide.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1378/2011_Dr_ago_La%20brecha%20de%20calidad%20en%20la%20educaci3n%20chilena.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, L., y Weeks, J. (2010). Towards a model and methodology for assessing student learning outcomes and satisfaction”. *Quality Assurance in Education*, 18 (2), pp. 84-105.
- Ee, J., Orfield, G. y Teitell, J. (2018). *Private Schools in American Education. A Small Sector Still Lagging in Diversity. Civil Rights Project*. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED581441.pdf>
- Expansión en alianza con CNN (2019). *La UNAM y el Tecnológico de Monterrey avanzan en el ranking de mejores universidades*. Recuperado de <https://expansion.mx/carrera/2018/06/06/la-unam-avanza-9-lugares-en-el-qs-world-university-ranking>
- Flores–Parra, J. (s.f.). *Modelos universitarios hacia la excelencia: un estudio aplicado al ranking de Shanghái*. Recuperado de <http://www.aeca1.org/xixcongresoaeaca/cd/126c.pdf>
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su formación. *Acción Pedagógica*, (12) 2, pp. 16-27.
- Gobierno del Estado de Guanajuato - Poder Ejecutivo. (2012, 25 de septiembre). Decreto Gubernativo Número 227, Reglamento para la Prestación del Servicio Educativo por los Particulares del Estado de Guanajuato. *Periódico Oficial del Gobierno del Estado*, Número 154, p. 92.

- Gobierno del Estado de Guanajuato - Poder Ejecutivo. (2016, 18 de octubre). Decreto Gubernativo Número 172, Reglamento Interior de la Secretaría de Educación. *Periódico Oficial del Gobierno del Estado, Número 167*, p. 76.
- Gómez de la Fuente, M., Pariente, J. y Túñez M. (2015). Organismos certificadores de calidad de programas de posgrado en México y España. Fortalezas y retos. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades SOCIOTAM*. XXV. 57-94. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65452536004>
- Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2017). *Cuéntame*. Recuperado de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/gto/poblacion/default.aspx?tema=me>
- Instituto Nacional de Evaluación de la Educación (2018a). *Educación Obligatoria en México: Informe 2018, ¿Cómo ha evolucionado la educación obligatoria: 2001 - 2002 a 2016 - 2017 y 2018?* Recuperado de https://www.inee.edu.mx/portalweb/informe2018/04_informe/capitulo_020101.html
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (2018b). *La educación obligatoria en México. Informe 2018*. Recuperado de file:///C:/A%20Mis%20documentos%20Lee/A%20Mis%20documentos/1.%20Mis%20documentos%202018_/4.%20DA/Articulos%20y%20libros/INEE%202018%20LA%20EDUCACIÓN%20OBLIGATORIA%20.pdf

- Instituto Nacional de Evaluación de la Educación (2019). *Educación Obligatoria en México: Informe 2019*. Recuperado de <https://publicaciones.inee.edu.mx/buscadorPub/P1/I/245/P1I245.pdf>
- Instituto Universitario del Centro de México: EDUCEM (2019). Campus Apaseo el Alto. Recuperado de <http://sistemaucem.edu.mx/campus/campus-apaseo-el-alto/>
- International Organization for Standardization ISO (2015). ISO 9000:2015, *Sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario*. Recuperado de <http://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx#glosarioC>
- International Organization for Standardization ISO (2018). ISO 21001:2018, *Sistema de gestión para organizaciones educativas. Requisitos con orientaciones para su uso*.
- López, V. y Pérez, A. (2017). *Evaluación formativa y compartida en educación: experiencias de éxito en todas las etapas educativas*. Recuperado de <https://buleria.unileon.es/handle/10612/5999>
- Lovelock, C. y Wirta J. (2009). *Marketing de Servicios (6a ed.)*. México, D.F., México: Editorial Pearson. https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1447/1/images/sistemaedumex09_01.pdf
- Malcolm Baldrige National Quality Program USA (2006). *Modelo de excelencia en la gestión Malcolm Baldrige*. Recuperado de
- Mazumder, Q. (2014). Analysis of Quality in Public and Private Universities in Bangladesh and USA. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 3 (2), 99-108. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1091682.pdf>
- México Evalúa, Centro de Análisis de las Políticas Públicas. (2011). *10 puntos para entender el gasto educativo en México: consideraciones sobre su*

- eficiencia*. Recuperado de https://www.mexicoevalua.org/wp-content/uploads/2016/05/MEX_EVA-INHOUS-GASTO_EDU-LOW.pdf
- Moreno, T. (2016, agosto). Crece matrícula en escuelas privadas. *El Universal*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/politica/2016/08/21/crece-matricula-en-escuelas-privadas>
- Morris, R. y Perry, T. (2019). Private Schools for Free? Parents' Reasons for Choosing a New Free School for Their Child. *Cambridge Journal of Education*, 49 (5), 535-552. doi: 10.1080/0305764X.2019.1571561.
- Murname, R. y Reardon, S. (2018, marzo). *Long-Term Trends in Private School Enrollments by Family Income*. *AERA*, 4 (1), 1-24. doi: 10.1177/2332858417751355
- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2019). *UNICEF y OEI se alían para fortalecer los sistemas educativos de América Latina y el Caribe*. Recuperado de <https://www.oei.es/Educacion/Noticia/unicef-y-oei-se-alian-para-fortalecer-los-sistemas-educativos>
- Organización de las Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2016). *Agenda 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *La educación transforma vidas*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002472/247234s.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2019). *El derecho a la educación*. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/derecho-a-educacion>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2012). *Public and Private schools: How Management and Funding Relate to their Socio-economic Profile*. OCDE Publishing. doi:10.1787/9789264175006-en.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2016). *Panorama para la evaluación internacional de alumnos (PISA) PISA 2015 – Resultados México*. Recuperado de: <https://www.oecd.org/pisa/PISA-2015-Mexico-ESP.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2019a). *Lograr el Objetivo de Desarrollo Sostenible relativo a la educación para 2030 será el reto más importante para todos los países*. Recuperado de <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/lograr-el-objetivo-de-desarrollo-sostenible-relativo-a-la-educacion-para-2030-sera-el-reto-mas-importante-para-todos-los-paises-ocde.htm>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2019b). *Strong Foundations for Quality and Equity in Mexican Schools. An overview of the education system in Mexico*. OCDE Publishing, París, Francia.
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J. y Lippi L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, VII (18), 130-142. ISSN 2007-2872.
- Pantoja, L. (2018). *Evaluación del grado de satisfacción de los estudiantes de bachillerato respecto a la calidad de la formación ofrecida en el programa bases de ingeniería del CECYTE Querétaro*. Disertación doctoral no publicada, Universidad de Celaya, Guanajuato, México.

- Pérez-Díaz, V. Rodríguez, J. y Fernández, J. (2015). Educación y familia. Madrid, España. Estudios de la Fundación. Serie Economía y Sociedad.
- Petkovski, K. (2019). The power of proactivity. Do it right the first time whit understand – plan – do - check – act. *Quality Progress*, 52 (8), 24 – 31.
- Quiroz, S., Dari, N. y Cervini, F. (2018). Nivel Socioeconómico y Brecha entre Educación Secundaria Pública y Privada en Argentina. Los Datos de PISA 2015. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16 (4), 79-97. doi:10.15366/reice2018.16.4.005.
- QS Top Universities. (2019). *World University Rankings 2019*. Recuperado de <https://www.topuniversities.com/>
- QS Top Universities. (2019b). *Methodology 2019*. Recuperado de <https://www.topuniversities.com/qs-world-university-rankings/methodology>
- Real Academia Española. (2019). Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=DglqVCc>
- Sánchez, A., Reyes, F. y Villarroel, V. (2016). Expectativas de los Padres sobre la Educación de sus Hijos en una Escuela Pública; *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 42 (3), 347-367. doi: 10.4067/S0718-07052016000400019.
- Sánchez, J., Vilorio, J. y Miranda, L. (2017). Los grupos informales en las organizaciones escolares: un acercamiento desde la gestión educativa. *Praxis*, 13 (1), 56 - 68. doi: 10.21676/23897856.2068.
- Secretaría de Desarrollo Social y Humano de Guanajuato. (2012). *Perfil económico de Apaseo el Alto*. Recuperado de https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/documentos/2012_SEDESHU_Perfil%20Economico%20Apaseo%20el%20Alto.pdf

- Secretaría de Educación de Guanajuato. (2017a). *Panorama educativo de Guanajuato, educación básica y media superior*. Recuperado de <http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Ceducativa/SIIE/AnalisisyDiagnostico/DocumentosdeAnalisis/Panorama%20Educativo%20Guanajuato%202017.pdf>
- Secretaría de Educación de Guanajuato (2017b). *Comunidad educativa*. Recuperado de <http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Ceducativa/SIIE/Paginas/SIIE.aspx>
- Secretaría de Educación Pública (2008). ACUERDO número 442 por el que se establece el Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad. *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado de http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/11435/1/images/5_1_acuerdo_numero_442_establece_snb.pdf
- Secretaría de Educación Pública (2015). *Conoce el sistema educativo nacional*. Recuperado de <https://www.gob.mx/sep/articulos/conoce-el-sistema-educativo-nacional>
- Secretaría de Educación Pública (2017). *Estadísticas e Indicadores Educativos Nacionales e Internacionales 2016/17*. SEP, Ciudad de México. México.
- Secretaría de Educación (2019). SisAT (Sistema de alerta temprana) de Sistema de Control Escolar. Recuperado de <http://seg-qlik02.seg.guanajuato.gob.mx/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=prueba%5Cindicadores%20educativos.qvw&lang=en-US&host=QVS%40qlik-view02&anonymous=true>
- Shumsky, J. (2017). *The middle school quality initiative*. Recuperado de <http://mymsgi.com/wp-content/uploads/2018/07/MSQI-Framework-2017-18.pdf>
- Sistema Integral de Información Educativa de Guanajuato (2019). *Sistema de proyecto educativo escolar SEG*. Recuperado de <http://sieg.seg.guanajuato.gob.mx/sispee/jsp/inicio/inicio.jsp>

- Subsecretaría de Educación Media Superior (2013). Recuperado de http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/antecedentes
- Ullah, S., y Hussain, I. (2020). To Evaluate Preference of Parents Sending their Children to Public or Private Schools in District Karak. *Bulletin of Education and Research*, 42 (1), 67-77.
- Universia España (2019). *Ranking de Universidades en el Mundo*. Recuperado de: <http://www.universia.es/ranking-universidades-mundo/sect/1121699>
- Universidad Central del Estado de Connecticut (2019a). *Student satisfaction Inventory (Noel-Levitz)*. Recuperado de http://docs.ccsu.edu/oira/assessment/surveys/SSI/SSI_2017.html
- Universidad Central de del Estado de Connecticut (2019b). *Score of student satisfaction Inventory (Noel-Levitz)*. Recuperado de http://docs.ccsu.edu/oira/assessment/surveys/SSI/SSI_2015_Satisfaction_Comparison.pdf
- Verger, A. y Bonal, X. (2011). La estrategia educativa 2020 o Las limitaciones del banco mundial para promover el "aprendizaje para todos". *Revista en línea Educación y Sociedad*, 32 (octubre-diciembre), 911 - 932.
- Walpole, R., Myers, R. y Myers, S. (1999). *Probabilidad y Estadística para Ingenieros, (6ª ed.)*. Estado de México, México: Prentice Hall.
- Zia, A., y Awan, A. G. (2015). Comparative analysis of public and private educational institutions: A case study of district Vehari-Pakistan. *Journal of Education and Practice*, 6(16), 122-130.