



# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CIUDAD MADERO

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA



"POR MI PATRIA Y POR MI BIEN"

## TESIS

### **“PLAN DE MEJORA DEL ÁMBITO EDUCATIVO EN UNA ESCUELA DE NIVEL MEDIO SUPERIOR A PARTIR DE UN ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS”**

Que para obtener el Título de  
**Maestro en Gestión Administrativa**

Presenta:

**Ing. Gina Polett García Martínez**  
**G08070634**

**No. CVU de CONACyT 1296637**

Directora de Tesis

**Dra. Margarita Zavala Arce**  
**No. CVU de CONACyT 971078**

Co-Directora de Tesis

**M.C. Nora Leticia Castelán Ortiz**

Ciudad Madero, Tamaulipas, **23/mayo/2023**

**Oficio No.:** U.066/2023  
**Asunto:** Autorización de impresión de tesis

**C. GINA POLETT GARCÍA MARTÍNEZ**  
**No. DE CONTROL G08070634**  
**P R E S E N T E**

Me es grato comunicarle que después de la revisión realizada por el Jurado designado para su Examen de Grado de Maestría en Gestión Administrativa, se acordó autorizar la impresión de su tesis titulada:

**“PLAN DE MEJORA DEL ÁMBITO EDUCATIVO EN UNA ESCUELA DE NIVEL MEDIO SUPERIOR A PARTIR DE UN ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS”**

El Jurado está integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTA:	DRA. MARGARITA ZAVALA ARCE
SECRETARIA:	DRA. NORA LETICIA CASTELÁN ORTÍZ
VOCAL:	MTRA. BRENDA ARACELY BETANZOS TLAPA
SUPLENTE:	MTRA. IRMA BEATRIZ FLORENCIA CASTILLO
DIRECTORA DE TESIS:	DRA. MARGARITA ZAVALA ARCE
CO-DIRECTORA:	DRA. NORA LETICIA CASTELÁN ORTÍZ

Es muy satisfactorio para la División de Estudios de Posgrado e Investigación compartir con usted el logro de esta meta. Espero que continúe con éxito su desarrollo profesional y dedique su experiencia e inteligencia en beneficio de México.

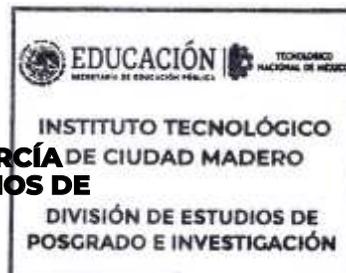
**ATENTAMENTE**

*Excelencia en Educación Tecnológica*

*"Por mi patria y por mi bien"*



**MARCO ANTONIO CORONEL GARCÍA**  
**JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE**  
**POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



c.c.p.- Archivo  
MACG/BABT



# Dedicatoria

A mis padres, María Luisa Martínez Mendoza y José Joel García Maya.

A mi hermana Liecza Elizabeth García Martínez.

# Reconocimientos

A mi madre, María Luisa, por todo el amor y paciencia que me ha brindado, por enseñarme que un padecimiento no limita el que pueda llegar a cumplir una meta, que cada paso por más pequeño que sea tiene un gran valor. Por ser mi mayor ejemplo a seguir, te amo.

A mi padre, José Joel, por mostrarme que por más oscuro que se vuelva el camino, siempre hay una luz y una solución, por enseñarme que soy capaz de realizar grandes cosas si tengo confianza en mí. Gracias por siempre estar conmigo, te amo papá.

A mi hermana, Liecza, por apoyarme emocionalmente aun estando separadas por cientos de kilómetros, por enseñarme a ser fuerte ante las adversidades, por siempre tomar mi mano y hacerme saber que todo va a estar bien. Te amo hermanita.

A mis tíos, Gina y Erasmo, quiénes son mis segundos padres, gracias por todo el amor y el apoyo, los amo.

A mi maestra, la Dra. Margarita Zavala Arce, a todo el personal docente por toda la dedicación, esfuerzo y tiempo invertido en el cumplimiento de esta meta, así como también a la División de Estudios de Posgrado e Investigación.

# Resumen

La educación media superior es de gran importancia para la formación de alumnos, brindar un servicio de calidad permite que las instituciones de carácter privado se vuelvan competitivas, influyen en el desarrollo académico de los jóvenes de este país y a lo largo de los años aseguran su permanencia en el mercado.

El presente estudio se llevó a cabo en una institución educativa que cuenta con 11 años de antigüedad, compite con otras instituciones del mismo ramo, incrementando su número de competidores conforme pasa el tiempo; en dicha institución, cada determinado periodo se llevan a cabo evaluaciones con la finalidad de conocer la satisfacción del cliente, sin embargo no se han elaborado planes de acción para darle un seguimiento a dichas evaluaciones por ende obteniendo resultados similares en cada evaluación.

Los enfoques principales que se percibieron en las últimas evaluaciones realizadas por los alumnos, indican problemas de comunicación entre el personal y falta de claridad en algunos métodos de enseñanza, así como carencia de apertura por parte del personal administrativo, generando un ambiente de tensión.

Para poder obtener mejores resultados, se consideró la elaboración de un plan de mejora académico a partir de un análisis de satisfacción de los alumnos, obteniendo información de suma importancia para la toma de decisiones. El diseño y análisis de los instrumentos de medición permitió obtener la información necesaria para elaborar el plan en mención abarcando puntos en específico resultado de dicha evaluación.

# Abstract

High school education has a great importance for students training. To provide a quality service allows to private institutions to become competitive, beside influences the academic development of young people in this country and over the years ensures their permanence in the market.

The present project was carried out in an educational institution that is 11 years old. This institution competes with other institutions in the same field, increasing its number of competitors as time goes by. The above institution every certain period of time evaluate its performance in order to know customer satisfaction, however, no action plans have been prepared to follow up the result of these evaluations, therefore they obtain similar results in each evaluation.

The main approaches that were perceived in the last evaluations, show communication problems between the staff, as well as lack of clarity in some teaching methods and lack of openness from administrative staff, generating an atmosphere of tension.

In order to obtain better results, the elaboration of an academic improvement plan based on an analysis of student satisfaction was considered to obtain extremely important information for decision making. The design and analysis of the measurement instruments allowed obtaining the necessary information to prepare the aforementioned plan, covering specific points as a result of said evaluation.

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Reconocimientos .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract.....	v
Lista de Figuras .....	viii
Lista de Gráficas.....	ix
Lista de Tablas.....	xi
Introducción.....	12
1.1 Antecedentes del problema.....	13
1.2 Declaración del problema de investigación.....	14
1.3 Objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo general .....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación .....	15
1.5 Limitaciones de la Investigación .....	15
1.6 Delimitaciones de la Investigación.....	15
Capítulo 2 – Marco teórico.....	16
2.1 Marco terminológico .....	16
2.4 Marco Normativo o Legal .....	22
2.4.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos .....	22
2.4.2 Ley General de Educación.....	23
2.5 Los fundamentos teóricos.....	26
2.5.1 Educación .....	26
2.5.2 Servicio.....	26
2.5.3 Calidad.....	28
2.5.4 Eficiencia y eficacia.....	30
2.5.5 Productividad.....	32
2.5.6 Continuidad de una organización .....	34

2.5.7 Clima Institucional .....	34
2.5.8 Efectividad.....	35
2.5.9 Plan de mejora .....	35
Capítulo 3 – Metodología de la investigación .....	38
3.1 Tipo de estudio .....	38
3.2 Diseño de la investigación.....	38
3.4 Instrumentos para capturar la información.....	39
3.5 La prueba piloto.....	39
3.6 El instrumento final .....	40
3.7 Software a utilizar.....	40
3.8 Equipos a utilizar .....	40
3.9 Técnicas de tabulación de la información .....	41
Capítulo 4 – Presentación y análisis de resultados .....	42
4.1 Análisis de las preguntas de la encuesta.....	42
4.2 Plan de mejora académico para una escuela de educación media superior del sur de Tamaulipas. ....	62
Capítulo 5 – Conclusiones y recomendaciones .....	66
5.1 Conclusión del objetivo general de la investigación .....	66
5.2 Conclusión de los objetivos específicos .....	66
5.3 Conclusiones generales.....	67
5.4 Recomendaciones .....	67
5.5 Aportaciones de la investigación.....	67
Anexos .....	68
Anexo A Encuesta de satisfacción aplicada en 2019 .....	69
Anexo B primera versión de la propuesta de encuesta de satisfacción. ....	71
Anexo C última versión de la propuesta de encuesta de satisfacción. ....	76
Bibliografía.....	82

# Lista de Figuras

Figura 2.1 Organigrama Académico .....	21
Figura 2.2 Pasos para la propuesta de un plan de mejora .....	36
Figura 3.1 Diseño no experimental. ....	38
Figura 3.2 Tabulación y gráficas en Excel. ....	41

# Lista de Gráficas

Gráfica 2.1 Calificación al Personal Administrativo.....	18
Gráfica 2.2 Satisfacción referente al Personal Docente .....	19
Gráfica 2.3 Evaluación de la Limpieza de las Instalaciones. ....	19
Gráfica 4.1 Percepción de los alumnos en relación al trato con los profesores .....	42
Gráfica 4.2 Percepción de los alumnos del nivel de confianza por parte de los profesores hacia los alumnos. ....	43
Gráfica 4.3 Percepción de los alumnos para expresar dudas en el aula. ....	43
Gráfica 4.4 Conocimiento por parte del alumno sobre temas de convivencia con profesores y compañeros de clase en plataformas escolares. ....	44
Gráfica 4.5 Percepción de los alumnos acerca de la participación en clase.....	44
Gráfica 4.6 Conocimiento de los alumnos sobre el uso de herramientas en clase por parte del profesor. ....	45
Gráfica 4.7 Percepción de los alumnos acerca de las asesorías brindadas en clase. ....	45
Gráfica 4.8 Grado de interés por parte del alumno en las actividades realizadas en clase.....	46
Gráfica 4.9 Percepción de los alumnos sobre los temas de clase. ....	47
Gráfica 4.10 Percepción de los alumnos sobre el cumplimiento de horarios.....	47
Gráfica 4.11 Percepción de temas desarrollados en clase. ....	48
Gráfica 4.12 Percepción sobre la relación de los temas de clase con la comunidad.....	48
Gráfica 4.13 Percepción sobre la diversidad de métodos aplicados en las pruebas para evaluación de alumnos .....	49
Gráfica 4.14 Material de apoyo utilizado en clase que identifica. ....	50
Gráfica 4.15 Conocimiento sobre visitas a lugares de la comunidad.....	50
Gráfica 4.16 Conocimiento de experiencias compartidas en la institución por parte de la comunidad.....	51
Gráfica 4.17 Conocimiento de actividades donde los estudiantes colaboran con la comunidad. .	51

Gráfica 4.18 Conocimiento sobre actividades realizadas.....	52
Gráfica 4.19 Medios por los cuales se comparte la información.....	52
Gráfica 4.20 Apreciación sobre la suficiencia en la capacidad en las aulas.....	53
Gráfica 4.21 Percepción sobre el mobiliario en las aulas.....	53
Gráfica 4.22 Apreciación sobre sistema de iluminación en las aulas.....	54
Gráfica 4.23 Apreciación sobre sistemas de calefacción y aire acondicionado. ....	55
Gráfica 4.24 Percepción sobre la limpieza en los baños. ....	55
Gráfica 4.25 Apreciación sobre baños diferenciados por sexo. ....	56
Gráfica 4.26 Conocimiento acerca de la existencia de área de alimentos y descanso. ....	56
Gráfica 4.27 Conocimiento acerca de la existencia de mobiliario de áreas de descanso. ....	57
Gráfica 4.28 Apreciación sobre el trato del personal que reciben.....	58
Gráfica 4.29 Resolución de dudas respecto a pagos.....	58
Gráfica 4.30 Opinión sobre recibimiento de documentación para certificación. ....	59
Gráfica 4.31 Entrega de trámites en tiempo y forma.....	60
Gráfica 4.32 Cordialidad .....	61

## Lista de Tablas

Tabla 4.1 Aspectos a mejorar en el ámbito de infraestructura .....	62
Tabla 4.2 Intervenciones sugeridas en el ámbito de infraestructura.....	63
Tabla 4.3 Aspectos a mejorar en el ámbito de docencia .....	63
Tabla 4.6 Intervenciones sugeridas en el ámbito del personal administrativo .....	65

# Introducción

La competitividad de una empresa depende de sus propias estructuras internas, es decir de su organización y capacidad de producir de tal manera que pueda elevar sus ventas y ganarle a sus competidores en distintos ámbitos (Rubio & Baz, 2015).

El clima o ambiente del aula es lo que rodea a las personas que participan en el proceso educativo, esto es profesores y alumnos. La palabra del ambiente procede del latín ambiens, entis = que rodea o acerca. En este sentido el ambiente de clase es la expresión que se emplea para referirse al marco físico, psicológico y social en el que se educan los alumnos (Otero, 2000). El autor también opina que es tan importante el ambiente en la educación que conviene analizarlo de forma más profunda.

Valero J. (1989) en el libro “La escuela que yo quiero” menciona que una de las problemáticas de las escuelas es la ausencia del trabajo en equipo en el sector docente, además de que docentes y alumnos se quejan de que los programas son excesivamente recargados con contenidos, algunos de ellos superfluos.

El mismo autor también menciona que los cambios que se han visto en las reformas educativas, se reducen a lo superficial, a los contenidos y cambios de programas, es decir, pura “burocracia” sin atreverse a efectuar la verdadera reforma que supone un cambio radical de:

- Actitudes por parte de los maestros.
- Actitudes por parte de los alumnos.
- En el capítulo 1, se muestra de manera general los antecedentes y declaración del problema, así como también los objetivos generales y específicos, justificación, limitaciones y delimitaciones del proyecto de investigación.

- El capítulo 2, explica a detalle el marco teórico, compuesto por el marco terminológico, histórico, organizacional, normativo o legal y fundamentos teóricos.
- En el capítulo 3, expone la metodología de la investigación, integrada por el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población piloto, así como también los instrumentos y equipos a utilizar, finalizando con las técnicas para tabulación e información.
- En el capítulo 4, se lleva a cabo el análisis de preguntas de la encuesta aplicada, así como la propuesta del plan de mejora académico para una escuela de nivel Medio Superior.
- Para finalizar en el capítulo 5 se muestran las conclusiones de la investigación conforme a los objetivos planteados, así como también las aportaciones y recomendaciones de la misma. Capítulo 1 – Presentación y descripción del Problema de Investigación

## **1.1 Antecedentes del problema.**

La institución educativa donde se realizó el presente estudio lleva en el mercado alrededor de 11 años de antigüedad compitiendo con otras instituciones del mismo ramo, por la cantidad de personal que se encuentra laborando, se considera dentro de la clasificación de las MiPymes.

En el periodo de tiempo que la institución ha brindado servicio al público, se han llevado a cabo evaluaciones periódicas con el fin de conocer el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes. Sin embargo, a partir de los resultados obtenidos, no se han elaborado planes de acción para modificar la percepción de los estudiantes y, por consiguiente, se han presentado de manera repetitiva las mismas problemáticas dentro de la institución, tales como carencia de sensación de confianza por parte del alumno hacia el docente, problemas de comunicación y entendimiento con los asesores y el grupo asignado. A lo largo de los periodos escolares

anteriores se realizaron juntas académicas donde los docentes han propuesto algunos puntos a mejorar en el sistema y surgido el uso de herramientas para lograrlo, sin embargo ha faltado aterrizar estas ideas en un proyecto para poder dar el seguimiento adecuado. Si bien la escuela se ha mantenido en el mercado, no se percibe un crecimiento evidente.

## **1.2 Declaración del problema de investigación**

El problema principal que se detectó, es que en las últimas encuestas aplicadas a los alumnos por parte de la Institución, los resultados mostraron que los encuestados perciben un ambiente insatisfactorio así como la carencia de apertura en la comunicación entre el personal docente y administrativo, propiciando tensión y menor confianza entre los mismos, además de que también los encuestados percibieron una falta de claridad en algunos de los métodos de enseñanza utilizados por parte de sus docentes.

## **1.3 Objetivos**

En el presente apartado se muestran el objetivo general así como también los objetivos específicos del trabajo de investigación.

### **1.3.1 Objetivo general**

- Elaborar un plan de mejora académico a partir de un análisis de satisfacción de los alumnos en una institución educativa privada a nivel medio superior.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar las estadísticas históricas de encuestas para tener un panorama general como antecedente.
- Diseñar los instrumentos de medición para la estrategia.
- Aplicar los instrumentos de medición a los alumnos, personal docente y personal administrativo.
- Identificar los aspectos a mejorar en el ambiente educativo a partir de los resultados de la aplicación de instrumentos de medición.
- Elaborar una propuesta de plan de mejora en la institución.

## **1.4 Justificación**

Obtener información para la toma de decisiones de los miembros de la organización educativa, para identificar las áreas de oportunidad que permitan mejorar su desempeño a fin de que la institución pueda tener una continuidad óptima dentro del ramo educativo así como un crecimiento en el mercado.

## **1.5 Limitaciones de la Investigación**

En el presente apartado se muestran las situaciones que impidieron el desarrollo del trabajo de investigación:

- Resistencia por parte de la institución a compartir información y exponer los puntos de vista de los entrevistados.
- Veracidad obtenida en las respuestas obtenidas a través de las encuestas aplicadas.
- Tiempo por parte del investigador para realizar el trabajo.
- Recursos económicos para llevar a cabo el trabajo de investigación ya que corren a cargo del investigador.

## **1.6 Delimitaciones de la Investigación**

La presente investigación se llevó a cabo en una institución educativa privada a nivel medio superior de la zona sur de Tamaulipas durante el ciclo escolar 2020-2021.

## Capítulo 2 – Marco teórico

### 2.1 Marco terminológico

El **ambiente escolar** es conveniente para la educación cuando la persona encuentra: bienestar, buena comunicación y facilidad para que algunas actividades puedan realizarse de forma adecuada, así lo indica el libro “*Como personalizar la educación. Una solución del futuro*” (Carrasco, 2007).

Rubio y Baz (2015) mencionan que “la **competitividad** de cada empresa depende de sus propias estructuras internas; es decir, de su organización y capacidad para producir de una manera tal que pueda elevar sus ventas y ganarles a sus competidores en distintos ámbitos”.

En el libro “*Gestión de Calidad en la Organización y Dirección de Centros Escolares*” González y Pérez (2005) ven al **plan de mejora** como “un conjunto amplio de actuaciones que se están desplegando en el tiempo a diferentes niveles, se sientan las bases conceptuales y metodológicas precisas, y se generan los instrumentos necesarios a fin de que profesores y centros puedan mejorar la calidad del servicio educativo”.

Los mismos autores señalan que un plan de mejora es un conjunto amplio de actuaciones que se están desplegando en el tiempo a diferentes niveles, se sientan las bases conceptuales y metodológicas precisas y se generan los instrumentos necesarios a fin de que profesores y centros puedan mejorar el servicio educativo.

Fidalgo y Victoria (2013), conforme al libro “*Análisis Competitivo de la Empresa*” opinan que “un **análisis competitivo** de la empresa tiene como objetivo entender la manera en que la empresa trata de alcanzar sus objetivos en los mercados, teniendo en cuenta la interacción con sus competidores”.

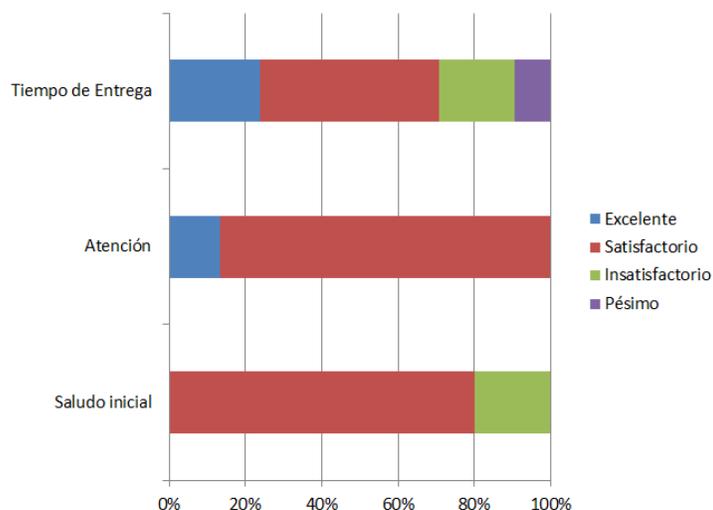
Conforme al *Diario Oficial de la Federación* en la (Secretaría de Educación Pública, 1993) en su capítulo 4 del proceso educativo, sección 1 de los tipos y modalidades, artículo 37° “la **educación media superior** comprende el nivel de bachillerato, los niveles equivalentes a éste, así como la educación profesional que no requiere bachillerato o sus equivalentes a éste. Se organizará, bajo el principio de respeto a la diversidad, a través de un sistema que establezca un marco curricular común a nivel nacional y la revalidación y reconocimiento de estudios entre las opciones que ofrece este tipo educativo”.

## **2.2 Marco histórico**

Conforme al manual de organización de la institución (CCET, 2018), la institución académica aplicó en el último cuatrimestre del año 2019 una encuesta a sus alumnos (ver anexo A); por cuestión de la cláusula de privacidad de la información, a la encuesta se le ha omitido el nombre de la institución y logotipos oficiales.

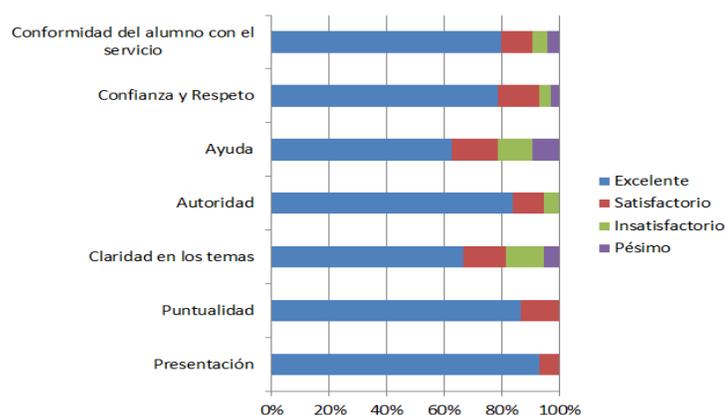
En 2019 se encuestaron un total de 75 alumnos, a continuación, se muestran los resultados que se obtuvieron:

La primera sección de la encuesta estuvo compuesta por 3 preguntas y se enfocaron a conocer el nivel de satisfacción de los alumnos en relación al servicio recibido por parte del personal administrativo; en la pregunta 1 se calificó si el cliente es recibido con un saludo cordial y una sonrisa, la gráfica muestra que la mayoría de los estudiantes lo percibe como satisfactorio mientras que un 20% como insatisfactorio; en la pregunta 2 se calificó la atención brindada al realizar un trámite, lo cual el 100% lo calificó de una manera positiva; en la 3 calificaron el tiempo de entrega de recibos de pago y constancias solicitadas, para lo cual los estudiantes lo perciben en su mayoría como excelente o satisfactorio mientras que un porcentaje reducido no está satisfecho. Los resultados se muestran en la gráfica 2.1:



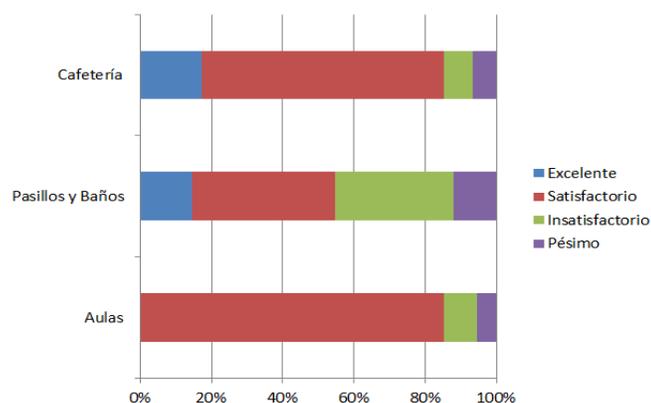
Gráfica 2.1 Calificación al Personal Administrativo  
Fuente: Archivos de la Institución, 2019.

La segunda sección de la encuesta comprendida por 7 preguntas, estuvo enfocada a conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a su interacción con el personal docente, cabe mencionar que dicha evaluación fue realizada a los docentes de manera general, es decir no se evaluó a los docentes de manera independiente. Al calificar la presentación del profesor en el aula, la gráfica muestra que la mayoría tiene una buena apreciación; con respecto a la puntualidad para iniciar y finalizar la clase, tienen también una buena apreciación; al evaluar la claridad con que el profesor explica los temas, en la gráfica se muestra que un 67% lo percibe excelente y satisfactorio, el resto no tiene una buena apreciación; con respecto a la autoridad que se percibe del profesor en clase, casi la totalidad lo percibe como excelente; al evaluar el nivel de ayuda que proporciona el profesor al estudiante un 12% no se encuentra satisfecho, mientras que el resto tiene una consideración favorable; en la evaluación del nivel de respeto y confianza que genera el profesor, solo un reducido porcentaje no lo percibe favorablemente; por último referente a la conformidad del alumno con el servicio brindado por el profesor, los resultados son muy parecidos a lo obtenido en confianza y respeto (ver gráfica 2.2).



Gráfica 2.2 Satisfacción referente al Personal Docente  
Fuente: Manual de Organización de la Institución, 2018.

La tercera sección de la encuesta estuvo enfocada a conocer el nivel de satisfacción del estudiante relacionado con las instalaciones de la institución; en la pregunta 1 se calificó la percepción de limpieza del aula, la gráfica muestra un resultado un 85% de satisfacción, en la 2 el área de pasillos y baños en la cual se muestra que un 54% lo califica entre excelente y satisfactorio y un 46% entre insatisfactorio y pésimo, en la pregunta 3 se calificó la limpieza de la cafetería en la cual la mayoría lo considera satisfactorio. Los resultados se muestran en la gráfica 2.3:



Gráfica 2.3 Evaluación de la Limpieza de las Instalaciones.

Fuente: Archivos de la Institución, 2019.

## 2.3 Marco organizacional

La institución académica donde se realizará el trabajo de investigación está situada en la zona Sur de Tamaulipas, fue fundada el 9 de Noviembre del 2010.

A lo largo de ese transcurso de tiempo lleva ofreciendo sus servicios en las siguientes modalidades:

- Preparatoria plan de 2 años.
- Preparatoria plan de 1 año.
- Preparatoria en plan 6 meses.
- Diplomado en idioma Inglés.
- Diplomado en Asistente Educativa.
- Diplomado en Gestión Aduanal.

El personal que actualmente labora en la institución es el siguiente:

- 1 directora
- 8 docentes
- 3 miembros del personal administrativo
- 2 Misceláneos.

Cabe señalar que la escuela cuenta con alrededor de 135 alumnos cursando su educación media superior en sus diversas modalidades.

En el manual de organización de la institución (CCET, 2018) se contempla lo siguiente:

### **Misión**

“Brindar al alumno un ambiente de calidad, con profesores especializados y prepararlos para la vida con una excelente calidad moral, una ética correcta y un conocimiento eficaz”.

### **Visión**

Ser una de las instituciones educativas con un prestigio en excelencia académica en la zona.

## Valores

- Compromiso.
- Calidad.
- Compañerismo.
- Respeto.
- Cultura.
- Sabiduría.

## Organigrama

A continuación se muestra el organigrama institucional (ver figura 2.1), en él se observan las 3 áreas que dependen de la Dirección. El Coordinador académico es el encargado de dar seguimiento al personal docente y alumnos.



Figura 2.1 Organigrama Académico

Fuente: Manual de Organización de la Institución, 2018.

Las funciones del coordinador académico son las siguientes:

**Perfil del Coordinador académico:**

El coordinador académico se caracteriza por ser coherente en la organización y aplicación de las actividades. Con facultad mediadora, habilidad comunicativa con apertura al diálogo y el trabajo en equipo además de estar en constante formación académica.

**Funciones del Coordinador académico:**

- Supervisar y dar seguimiento al desarrollo de los docentes.
- Presentar un plan cuatrimestral de trabajo de los docentes.
- Informar el avance del programa educativo conforme al plan establecido.
- Motivar la aplicación de estrategias para la realización de las actividades planeadas.
- Informar a dirección el cumplimiento de las actividades planeadas.
- Gestionar proyectos y recursos para llevarlos a cabo.
- Dar seguimiento a los proyectos gestionados.

## **2.4 Marco Normativo o Legal**

La institución académica mencionada en este proyecto está sujeta a los siguiente normatividad:

- Artículo 3° y 31 constitucional.
- Ley general de educación de los Estados Unidos Mexicanos.

### **2.4.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

#### **Artículo 3° Constitucional**

Conforme a la Unidad General de Orden Jurídico el artículo 3° constitucional (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2020) menciona:

“Toda persona tiene derecho a la educación. El Estado -Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios- impartirá y garantizará la educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, media superior y superior. La educación inicial, preescolar, primaria y secundaria,

conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias, la educación superior lo será en términos de la fracción X del presente artículo. La educación inicial es un derecho de la niñez y será responsabilidad del Estado concientizar sobre su importancia”.

### **Artículo 31 constitucional.**

Conforme a la Unidad General de Orden Jurídico el artículo 31 constitucional (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2020) menciona:

I.- Ser responsables de que sus hijas, hijos o pupilos menores de dieciocho años concurren a las escuelas, para recibir la educación obligatoria y, en su caso, reciban la militar, en los términos que establezca la ley, así como participar en su proceso educativo, al revisar su progreso y desempeño, velando siempre por su bienestar y desarrollo;

## **2.4.2 Ley General de Educación**

Conforme a la Ley General de Educación publicada en el Diario Oficial de la Federación en 1993 con su última reforma en 2018 en el capítulo V, de la educación que impartan los particulares:

Artículo 54.- Los particulares podrán impartir educación en todos sus tipos y modalidades.

Por lo que concierne a la educación preescolar, la primaria, la secundaria, la normal y demás para la formación de maestros de educación básica, deberán obtener previamente, en cada caso, la autorización expresa del Estado, tratándose de estudios distintos de los antes mencionados podrán obtener el reconocimiento de validez oficial de estudios.

Artículo 55.- Las autorizaciones y los reconocimientos de validez oficial de estudios se otorgarán cuando los solicitantes cuenten:

I.- Con personal que acredite la preparación adecuada para impartir educación y, en su caso, satisfagan los demás requisitos a que se refiere el artículo 21;

II.- Con instalaciones que satisfagan las condiciones higiénicas, de seguridad, pedagógicas y de accesibilidad que la autoridad otorgante determine, conforme a los términos que señalen

las disposiciones aplicables. Para establecer un nuevo plantel se requerirá, según el caso, una nueva autorización o un nuevo reconocimiento, y

III.- Con planes y programas de estudio que la autoridad otorgante considere procedentes, en el caso de educación distinta de la preescolar, la primaria, la secundaria, la normal, y demás para la formación de maestros de educación básica.

Artículo 56.- Las autoridades educativas publicarán, en el órgano informativo oficial correspondiente y en sus portales electrónicos, una relación de las instituciones a las que hayan concedido autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, así como de aquellas a las que hayan autorizado a revalidar o equiparar estudios. Asimismo publicarán, oportunamente y en cada caso, la inclusión o la supresión en dicha lista de las instituciones a las que otorguen, revoquen o retiren las autorizaciones o reconocimientos respectivos.

Artículo 57.- Los particulares que impartan educación con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios deberán:

I.- Cumplir con lo dispuesto en el artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la presente Ley y demás disposiciones aplicables; Fracción reformada DOF 11-09-2013

II.- Cumplir con los planes y programas de estudio que las autoridades educativas competentes hayan determinado o considerado procedentes;

III.- Proporcionar un mínimo de becas en los términos de los lineamientos generales que la autoridad que otorgue las autorizaciones o reconocimientos haya determinado;

IV.- Cumplir los requisitos previstos en el artículo 55, y

V.- Facilitar y colaborar en las actividades de evaluación, inspección y vigilancia que las autoridades competentes realicen u ordenen.

Artículo 58.- Las autoridades que otorguen autorizaciones y reconocimientos de validez oficial de estudios deberán inspeccionar y vigilar los servicios educativos respecto de los cuales concedieron dichas autorizaciones o reconocimientos.

Las autoridades procurarán llevar a cabo una visita de inspección por lo menos una vez al año.

Para realizar una visita de inspección deberá mostrarse la orden correspondiente expedida por la autoridad competente. La visita se realizará en el lugar, fecha y sobre los asuntos específicos señalados en dicha orden. El encargado de la visita deberá identificarse adecuadamente. Desahogada la visita, se suscribirá el acta correspondiente por quienes hayan intervenido y por dos testigos.

Artículo 59.- Los particulares que presten servicios por los que se impartan estudios sin reconocimiento de validez oficial, deberán mencionarlo en su correspondiente documentación y publicidad.

En el caso de educación inicial deberán, además, contar con personal que acredite la preparación adecuada para impartir educación; contar con instalaciones y demás personal que satisfagan las condiciones higiénicas, de seguridad, pedagógicas y de accesibilidad que la autoridad educativa determine, conforme a los términos que señalen las disposiciones aplicables; cumplir los requisitos a que alude el artículo 21; presentar las evaluaciones que correspondan, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones correspondientes que deriven en el marco del Sistema Nacional de Evaluación Educativa, y tomar las medidas a que se refiere el artículo 42, así como facilitar la inspección y vigilancia de las autoridades competentes.

## **2.5 Los fundamentos teóricos**

### **2.5.1 Educación**

Para Gento (2002) “el efecto de impacto de la educación habría de considerarse como la repercusión que la educación recibida por los sujetos que han pasado por las instituciones educativas tiene sobre los contextos en los que tales sujetos educados desarrollan su vida en diversas manifestaciones”.

Tanto instituciones como empresas han decidido actuar por la libre competitividad ajustándose de manera constante al cambio acelerado. También se considera que los profesionales de las áreas institucionales o empresariales solo pueden sobresalir si se esfuerzan día a día trabajando de manera conjunta con los demás, y luchando de forma continua para hacer crecer a través del estudio y la adaptación al cambio su formación personal (Gento Palacios, 2002).

Para Mañú y Goyarrola (2012) en su libro *“Docentes competentes. Por una educación de calidad”*, la educación requiere fomentar disposiciones, capacidades, cultivar talentos, procurando que el sujeto desarrolle consciente y libremente. El educador procurará ayudarle – no sustituirle- para que cultive sus cualidades.

El libro *“La Educación y Filosofía”* menciona que la educación “es una función esencialmente social, es el fundamento del desarrollo económico, científico, tecnológico y cultural de un país determinado históricamente. A través de la escuela, la enseñanza es formadora de conocimientos y de teorías de la ciencia, de valores morales, sociales, humanos, estéticos, fundamentales para la convivencia humana y la paz” (Julián Pérez, Maldonado Gómez, & Degante Castañeda).

### **2.5.2 Servicio**

Huertas y Domínguez (2008) indican que “el contexto de servicio viene configurado por dos elementos principales: la naturaleza transaccional de las organizaciones que ofrecen servicios

y la estrategia competitiva que la organización debe escoger para dirigir al segmento del mercado objetivo”.

Cuando se hace referencia a las relaciones interpersonales en el trabajo se habla de todas aquellas interacciones sociales de las cuales dispone el empleado tanto con los clientes como otros empleados, durante el proceso de prestación de servicio la productividad puede verse afectada ya sea tanto positiva como negativamente. Uno de los medios de mejora de la productividad es el promocionar buenas relaciones con los clientes, ya que gran variedad de servicios dependen para sobrevivir en su actividad económica de la repetición de compra. La presencia del cliente en los servicios así como su participación es una característica importante durante el proceso productivo, algunos autores denominaron dicha acción como « contacto » (Huertas García & Domínguez Galcerán, 2008).

En el libro: Servicio con pasión. 7 casos exitosos de servicio al cliente en América Latina (2017) nombra que “el servicio al cliente nace de la intuición, aquella facultad que nos permite discernir al instante las soluciones a cualquier realidad sin necesidad de hacer profundos razonamientos, y todos los seres humanos contamos con ella”.

Vallejo y Sánchez en el mismo libro detallan que las organizaciones giran en torno a su estrategia de servicio y consideran el servicio al cliente como una estrategia que implica el cómo se diseñan los espacios de la organización hasta las políticas de la misma (Vallejo López & Sánchez Paredes, 2017).

Vallejo (2018) opina que “el servicio al cliente ha sido importante en cada era de la humanidad, y sin embargo es una de las áreas más difíciles para una empresa porque se tiende a creer que el cliente siempre tiene la razón y parece imposible lograr sistemáticamente su entera satisfacción. El secreto para esto se encuentra en que los empleados y la organización comprendan que no se trata de convencer al cliente de que no tiene la razón, si no llevarlo a comprender que hay otras formas de satisfacer sus necesidades”.

Luis Cuatrecasas Arbón (2012) muestra que los servicios son una actividad productiva, que es la razón de ser y el objetivo a alcanzar para las actividades empresariales dedicadas a determinados procesos en los que no se obtiene un producto material manufacturado, pero que suelen utilizar este tipo de productos (por ejemplo un taxi, es un producto fabricado cuya utilización para transportar viajeros es un servicio).

### **2.5.3 Calidad**

Tschol y Franzmeier (1991) contemplan que “la calidad del servicio es una herramienta de ventas, es también, una ventaja competitiva a largo plazo. De hecho, con mucha frecuencia, es la única ventaja competitiva que puede lograr una organización que opera en una economía de servicios en la que muchas organizaciones suministran (fundamentalmente) el mismo servicio”.

Combeller (1999) en su libro *“El nuevo escenario. La cultura de calidad y productividad de las empresas”* plantea que la productividad como la relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros de tal manera que:

- “Se logren objetivos institucionales.
- Se mejore la calidad de los productos y servicio al cliente.
- Se fomente el desarrollo de los trabajadores.
- Se contribuya con beneficios económicos, ecológicos, morales a la colectividad”.

El clima de la escuela y del aula se determina por la calidad de las interacciones tanto de los adultos con la escuela como la calidad de las interacciones de los adultos y los niños. Establecer vínculos de confianza mutua a base de respeto y confirmación de la experiencia del otro, ayuda a que se entregue la autoridad a quién enseña y apertura el aprendizaje (Ansión & Villacorta, 2004).

Conforme a Gil Álvarez y Morales Cruz (2018) en su libro *“Evaluación y Calidad de la Educación”* la calidad en la educación es considerada una noción compleja que puede llegar a adquirir diversos significados e incluso puede llegar a contradecirse, una parte del grado de

complejidad que presenta es que se trata de un concepto multidimensional debido a que los procesos educativos llegan a presentarse en múltiples (Sistemas educativos, escuelas, salones de clase, familias de los estudiantes, etc.) además de estar afectados por un gran número de factores ya sea de manera interna o externa.

La calidad educativa llega a construirse conforme la visión que tenga la sociedad sobre su futuro, para ello descansa sobre un proyecto político y social. Es necesario para que se lleve a cabo un proceso de transformaciones progresivas preescribir nuevas políticas que correspondan a las particularidades de la educación, Gil Álvarez y Morales Cruz (2018)

Gil Álvarez y Morales Cruz (2018) hacen mención que una de las mejoras que constituyen a la calidad de la educación son las prácticas de evaluación. Se toma en consideración que la aplicación de dichas evaluaciones llegue a generar una cultura evaluativa cuyos resultados posibiliten determinar responsabilidades.

Los mismos autores opinan que la calidad en la educación necesita conciencia de lo que implica la toma de decisiones y la auto evaluación de forma tal que aproveche el potencial de las situaciones docentes. También refleja la destreza del profesor para contribuir a las decisiones de planificación, al desarrollo de los proyectos curriculares, a la educación en valores y a su evaluación. Gil Álvarez y Morales Cruz (2018).

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) en el libro “Calidad total en la gestión de servicios”, opinan que la calidad del servicio produce beneficios porque crea verdaderos clientes: clientes que se sienten contentos al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizarán la empresa de nuevo y que hablarán de la empresa en términos positivos con otras personas.

Los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) estiman que el liderazgo y la calidad del servicio funcionan de manera conjunta al crear un énfasis en la excelencia que prevalece ante las complejidades operativas y las barreras que se presenten en el mercado de manera externa.

Conforme a la opinión de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), existen algunas características del liderazgo y la calidad en el servicio que se muestran a continuación:

- **Visión del servicio:** la calidad del servicio es concebida por los líderes como una de las principales claves del éxito. No ven el servicio como algo periférico, sino como parte integral del futuro de la organización. Tienen el enfoque del servicio de calidad como una labor que nunca termina, se requiere de un sentido de permanencia y constante vigilancia.
- **Altos estándares de calidad:** la consciencia de que un buen servicio puede no ser suficiente, es tener la aspiración que un servicio se convierta en algo legendario. Prestar atención a los pequeños detalles u acciones que los demás competidores puede considerar trivial.
- **Liderazgo en el terreno:** permanente motivación para obtener un ambiente laboral adecuado, las unidades operativas son incitadas a alcanzar la perfección en el servicio.
- **Integridad:** Es complicado establecer una actitud enfocada al servicio de calidad en una organización si existe la carencia de integridad.

#### **2.5.4 Eficiencia y eficacia**

La eficiencia es un concepto clave que debe incorporarse, de manera que se logren los objetivos organizacionales, la eficiencia de nada servirá, sin importar que tan alta sea si no se cumple con la misión de la empresa (Rodríguez Combeller, 1999).

En el libro “La investigación sobre eficacia escolar en Iberoamérica la eficacia es entendida “como la capacidad de un sistema educativo para lograr objetivos (que se suponen importantes) en la totalidad de los alumnos que deben cursar un determinado nivel educativo. Este concepto implica a su vez, la cobertura del servicio educativo, la permanencia de los alumnos en la escuela, su promoción de un grado a otro y los aprendizajes reales” (Fabara, y otros, 2003).

La eficiencia es el empleo de recursos de manera óptima con la finalidad de obtener mejores resultados. Tanto el sistema educativo como parte de la investigación han prestado mayor interés en este elemento. Una escuela eficaz es aquella que promueve de forma perdurable en cada uno de sus alumnos el desarrollo integral tomando en cuenta algunos factores como: la situación social, su cultura económica y el rendimiento que se presente en un inicio. Una escuela será eficaz en base al principio de equidad, es decir cada uno de los alumnos se verá favorecido en cuanto a su desarrollo. La equidad y la eficacia son dos términos que se complementan entre sí (Fabara, y otros, 2003).

Fabara y sus colaboradores también señalan que para considerar una organización eficaz se debe tener en cuenta la situación cultural de la familia del alumno, la situación económica del mismo, así como el rendimiento que muestre. No se podría llegar a considerar una escuela eficaz solo obteniendo buenas notas en materias como Lengua o Matemáticas si la escuela no se preocupa por el bienestar o satisfacción del alumno. La escuela se considera eficaz cuando esta es capaz de desarrollar todo el potencial del alumno en cuanto a su personalidad.

En el libro *“La psicología de la Organización”* (Descals, 2005) se cuestiona ¿Qué diferencia a una organización eficaz de una que no lo es? Aquí se mencionan dos factores que influyen, la conceptualización que se tenga de la organización y las prácticas de recursos humanos de alto rendimiento. La eficacia es el reflejo de la complejidad que posee cada organización y cada una de ellas difiere en cuanto a su grado.

El mismo autor refiere que al intentar estudiar la eficacia se muestran los valores y preferencias de los cuáles es parte la organización, se reconoce que es un concepto de utilidad en la actualidad al intentar evaluar los bienes y servicios en relación con la productividad, utilidad, calidad etc. (Descals, 2005)

La relación que existe entre la eficiencia puede expresarse en términos de ratios, para ello se tendría que tomar en consideración el coste de atender a una cierta cantidad de clientes. La eficiencia hace hincapié en el grado en el que se aprovechan los recursos. (Descals, 2005)

El libro (Psicología de la organización, 2005) muestra los criterios de evaluación de la eficacia pueden resumirse y categorizarse de la siguiente manera: Económicos: No sobreviven aquellas organizaciones que no son efectivas.

- Tecnológicos: Para que exista la eficiencia organizacional se requiere el uso de la tecnología para el desarrollo y distribución de productos.
- Comerciales: Tanto la competencia como los agentes sociales deben de identificarse en relación con la eficacia para encontrar o desarrollar nichos en el mercado.
- Sociales: El éxito o fracaso de una organización impacta y afecta el entorno, influyendo en la calidad de vida y el nivel de empleo.

La eficacia organizacional puede lograrse mediante el rendimiento que muestren los individuos conforme a los procesos de dirección cuyo enfoque principal es la necesidad de dirigir la producción de resultados al logro de metas organizacionales (Palací Descals, 2005).

### **2.5.5 Productividad**

Hansen y Ghare (1990) señalan “desde el punto de vista de la dirección total, el esfuerzo de la organización para alcanzar la calidad y/o productividad debe producir una rentabilidad aceptable de la inversión que se hizo y un servicio aceptable de carácter continuo”.

La productividad debe asegurar efectos positivos en el cliente, esto solo puede realizarse mediante el mejoramiento de la calidad en cuanto a los productos y servicios, estos no solo deberán satisfacer las necesidades del cliente sino también superar sus expectativas. Se debe aceptar como parte de la responsabilidad social de la empresa a la productividad, ya que esta, dignifica y hace justificables los esfuerzos de superación de la gestión directiva. El fomento del desarrollo de los trabajadores a través de la alta productividad significa cuidar la calidad de vida desde un enfoque integral, donde el salario debe ser equitativo y suficiente, la formación personal es en realidad la capacitación, la tarea es enriquecida y variada, la dirección es justa, humana y respetuosa (Rodríguez Combeller, 1999).

López (2013) opina que “La productividad es la generación de la riqueza en general y debe estar sustentada por la ética y la moral, para que haya beneficio social en armonía con la ecología del planeta. Con ello se quiere decir categóricamente, que sí la generación de riqueza no cumple con esos requisitos, y sólo cumple con la rapidez y el ahorro en el manejo de los recursos para producir en masa, le faltaría su parte importante, que es crear la política fundamental en la distribución de la riqueza para tener un bienestar integral colectivo”.

Conforme al libro (Mejora tu productividad, 2018) existen 4 diferentes tipos de productividad:

- **Priorizadores:** prefieren el pensamiento lógico, analítico, basado en hechos, crítico y realista. Utilizan el tiempo con eficacia y se concentran en las tareas de mayor valor asumiendo con precisión cantidades importantes de trabajo. Analizan las metas del proyecto y se esfuerzan por lograr los resultados deseados.
- **Planificadores:** prefieren el pensamiento organizado, secuencial y detallado. Crean listas de tareas pendientes, reservan tiempo para las tareas y preparan planes de proyectos precisos y completos. No pierden tiempo con nada improductivo o sin importancia. Cumplen leyes, políticas, reglamentos y criterios de calidad y seguridad y con frecuencia terminan el trabajo antes de la fecha límite.
- **Organizadores:** prefieren el pensamiento de apoyo, expresivo y emocional. Animar el trabajo en equipo para mejorar la producción y toman decisiones intuitivamente a medida que los acontecimientos se desarrollan. Reservan tiempo para completar el trabajo pero son excelentes trabajando con otros para hacerlo, se comunican eficazmente, lo que les ayuda a construir y dirigir equipos de proyectos. Tienden a mantener listas visuales a menudo utilizando colores.
- **Visualizadores:** prefieren el pensamiento holístico, intuitivo e integrador. Gestionan y hacen malabarismos con múltiples tareas a la vez porque son capaces de seguir viendo el panorama general. Se caracterizan por sus aptitudes creativas y de innovación, y por ser capaces de sintetizar las distintas ideas de otros en un todo. Piensan sobre los proyectos de forma estratégica y trabajan rápidamente para acabar las tareas. Tienden a mantener listas visuales a menudo utilizando colores.

### **2.5.6 Continuidad de una organización**

Ansión y Villacorta (2004) hacen mención en su libro *“Para comprender la escuela pública desde sus crisis y posibilidades”* que la continuidad de una organización educativa depende de las personas que lo constituyen, al desarrollar sus roles, puedan alcanzar los objetivos organizacionales y al mismo tiempo que vean cumplidos sus objetivos propios.

En el libro *El Plan de Continuidad de Negocio* (Martínez, 2008) se señala que para la continuidad de una organización debe llevarse a cabo un plan donde se debe hacer frente a ciertos objetivos tales como brindar un enfoque organizado para poder guiar actividades de respuesta y recuperación ante cualquier interrupción laboral. La respuesta debe ser rápida y apropiada y el tiempo de recuperación ante un incidente o interrupción debe de ser reducido.

### **2.5.7 Clima Institucional**

Ansión y Villacorta (2004) mencionan “el mejoramiento del clima institucional escolar juega un rol en la consecución de logros superiores de aprendizaje, en la medida en que crea condiciones para facilitar la motivación e involucramiento en las tareas a enfrentar, como también los procesos específicos de aprendizaje”.

El clima institucional es el tejido de las relaciones humanas, posee calidad propia, y puede favorecer o no a las instituciones educativas en cuanto al logro de sus propósitos. Nunca llega a ser de forma neutra. No solo debe mirarse desde el enfoque escolar, sino también desde el enfoque humano (Onetto, 2008).

Conforme a Gan F. y Triginé J. el clima institucional es uno de los indicadores fundamentales de la vida dentro de una organización condicionando diversas cuestiones: normatividad interna, condiciones ergonómicas, estilos de líderes y dirección, salarios, remuneraciones, así como la satisfacción de cada persona con la labor que desempeña.

En décadas anteriores el clima o ambiente laboral se consideraba como uno de los principales conceptos en la vida de una institución. Un clima institucional no favorable constituye un gran obstáculo para el cumplimiento de los objetivos de la organización, este es un indicador que juega una pieza clave para obtener un mejor entendimiento de las necesidades que presentan los equipos de trabajo.

De manera contraria, un clima institucional favorable facilita los logros de la gestión empresarial, la permanencia de pensamientos positivos, fomentación de un ambiente de confianza, la cercanía de las personas y la resolución de conflictos, son algunos de los factores que ayudan al cumplimiento de estrategias y objetivos. (Clima Laboral, 2012).

### **2.5.8 Efectividad**

Ansión y Villacorta (2004) explican que “los estudios sobre escuelas efectivas señalan que la disciplina y las expectativas respecto de los alumnos son aspectos que influyen fuertemente en el logro (o no) de mejores aprendizajes. Plantean que cuando la disciplina escolar promueve la integración y la participación se propicia un clima mucho más adecuado para lograr aprendizajes”.

### **2.5.9 Plan de mejora**

Conforme a Ávila C. y varios, en su libro *La evaluación como proceso sistemático para la mejora educativa* (2010) el primer paso en la realización de un plan de mejora en un centro educativo es la evaluación previa, que nos dará las necesidades que son más urgentes en el centro y que han de ser priorizadas antes de su puesta en marcha. Normalmente podemos distinguir tres fases que pasamos a detallar:



Figura 2.2 Pasos para la propuesta de un plan de mejora.

Fuente: *Ávila Cañada, Manuel; Catalayud Salom, María Amparo; Cantón Mayo, Isabel; Castillo Arredondo, Santiago; Zaitegui de Miguel, Nélida*

Conforme a Ávila C. y varios (2010), En la primera fase de detección de necesidades también puede ser de forma explícita para obtener una mejor planificación de las mismas. Para ello se necesitará de fundamentación teórica sobre que necesidades hay en el centro educativo y en segundo lugar una metodología de encuesta o cuestionario que muestre lo que es básico en el centro y deba realizarse.

La realización de los cuestionarios no es un acto que se considere impulsivo o rutinario, a modo de listado, si no que la elección, la enumeración y priorización en las áreas de mejoras y su concreción en proceso de formación ha de ser un proceso reflexivo, de debate y compromiso por parte de cada uno de los implicados. (Ávila Cañada, Catalayud Salom, Cantón Mayo, Castillo Arredondo, & Zaitegui de Miguel, 2010).

Ávila C. y varios (2010), muestran la **categorización** de todos aquellos elementos que ya han sido detectados, enumerados y que hay que mejorar. La categorización puede dividirse en tres áreas diferentes de los centros:

- **Didácticos:** que comprenderían los referidos al aprendizaje, tutorías, métodos, evaluación, materias curriculares, recursos etc.
- **Organizativos:** que comprenden la misión, visión, valores, personales, materiales, funcionales, racionales, culturales y estructurales.
- **Personales:** abarcan temas como la dirección, alumnos, profesores, familiares, administración, supervisión, control, calidad, tecnologías, etc.

**La priorización de acciones ya identificadas y categorizadas.** Se proponen dos criterios de priorización:

- Priorización por criterios explícitos: que abarca viabilidad, urgencia, coste, magnitud, sinergia, etc.
- Priorización bajo la matriz DAFO: Para realizar una matriz DAFO se establecen tres columnas y tres filas. En las columnas se establecerá el análisis del entorno (1º columna: Amenazas, 2º columna: Oportunidades) y por las filas del diagnóstico del centro (1º fila: Puntos fuertes, 2º fila: Puntos débiles. Así establecemos los cuadrantes que reflejan las posibles estrategias que deben ser adoptadas por el centro para realizar un plan de mejora, como lo establecen Ávila C. y varios (2010).

# Capítulo 3 – Metodología de la investigación

## 3.1 Tipo de estudio

El estudio que se llevó a cabo en esta investigación es de tipo cuantitativo descriptivo.

Conforme a Hernández Sampieri (2006) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y predecir teorías.

Sampieri y Mendoza (2018) que la investigación descriptiva la cual consiste en describir fenómenos, eventos y situaciones además de la búsqueda de propiedades de manera específica, características y los perfiles de las personas o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

## 3.2 Diseño de la investigación

El presente proyecto de investigación contiene un diseño no experimental transeccional descriptivo. Hernández Sampieri Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que en los diseños de investigación transeccional su principal función es la recolección de datos en un solo momento o tiempo único, además de describir y analizar las variables conforme a su incidencia e interrelación. La figura 3.1 muestra la estructura del diseño no experimental.

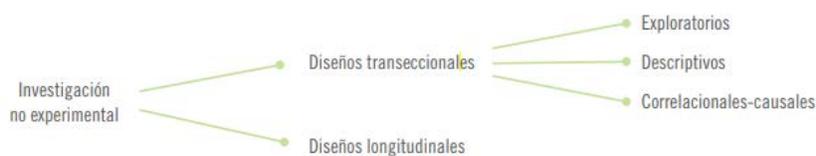


Figura 3.1 Diseño no experimental.

Fuente: Hernández – Sampieri & Mendoza Torres, 2018

### **3.3 La población o sujeto de estudio**

Al momento de realizar el estudio, la institución contaba con 135 alumnos que cursan las diferentes modalidades de plan de estudio mencionadas con anterioridad. Para este estudio se consideró aplicar la encuesta a los 40 alumnos de nivel medio superior que se encontraban cursando sus estudios en un plan de 2 años debido a que es un número accesible de trabajar para el investigador.

### **3.4 Instrumentos para capturar la información**

Conforme a Hernández Sampieri (2006) Las encuestas se definen como:

Las encuestas de opinión son consideradas como un diseño conforme el punto de vista de diversos autores, además de ser investigaciones no experimentales transeccionales descriptivas o correlacionales – causales, ya que algunas veces muestran el propósito de unos diseños u otros, a veces de ambos.

“Cuestionario: está formado básicamente por: portada, introducción, instrucciones insertas a lo largo del mismo y agradecimiento final. El tamaño de este depende del número de variables y dimensiones a medir, el interés de los participantes y la manera como se administre”.

El tipo de cuestionario fue Autoadministrado que significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos.

Para este estudio se ocuparon cuestionarios para los alumnos.

### **3.5 La prueba piloto**

La primera versión de la encuesta, se aplicó a diez personas que no pertenecen a la institución a fin de probar que la redacción fuera clara para el encuestado y que lo que contestara fuera lo que se estaba solicitando.

En el anexo B se muestra la primera versión de la encuesta de satisfacción, el formato fue previamente revisado por parte del coordinador de la institución y posteriormente fue autorizado para su aplicación hacia la muestra estudiantil.

### **3.6 El instrumento final**

La versión final del instrumento se muestra en el anexo C; las preguntas 1 a la 19 tuvieron la finalidad de conocer la opinión de los estudiantes conforme al desempeño de los profesores, las clases y actividades escolares, de la pregunta 20 a la 27 la opinión en relación a la infraestructura y mobiliario de la escuela, de la pregunta 28 a la 32 la percepción del estudiante conforme al trato recibido por parte del personal administrativo.

La encuesta realizada fue aplicada a través de la aplicación classroom y llenada a través de dispositivos móviles considerando las medidas de sanidad correspondientes (Sana distancia, gel antibacterial, uso de cubrebocas, etc.)

### **3.7 Software a utilizar**

- Microsoft office
- Plataforma Classroom, Duo y Meet.
- Office 365

### **3.8 Equipos a utilizar**

- Computadora
- Impresora
- Celular
- Tableta

### 3.9 Técnicas de tabulación de la información

Una vez realizadas las encuestas, el siguiente paso fue organizar los datos obtenidos en cada pregunta, posteriormente se incorporaron en tablas diseñadas en el programa Excel para su concentración y gestionándose de una manera rápida y ordenada (ver figura 3.2). Este sistema es ampliamente utilizado en la gestión de datos, además es un sistema amigable que facilita la presentación de resultados de manera gráfica.

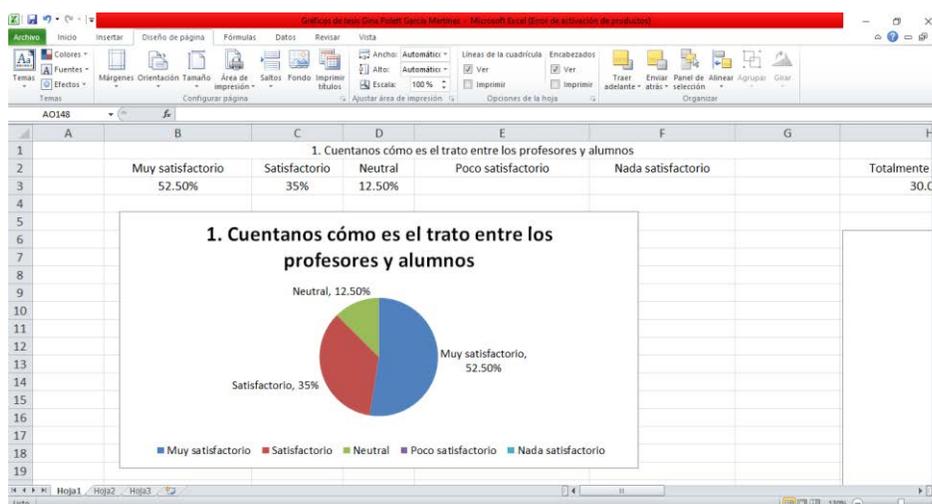
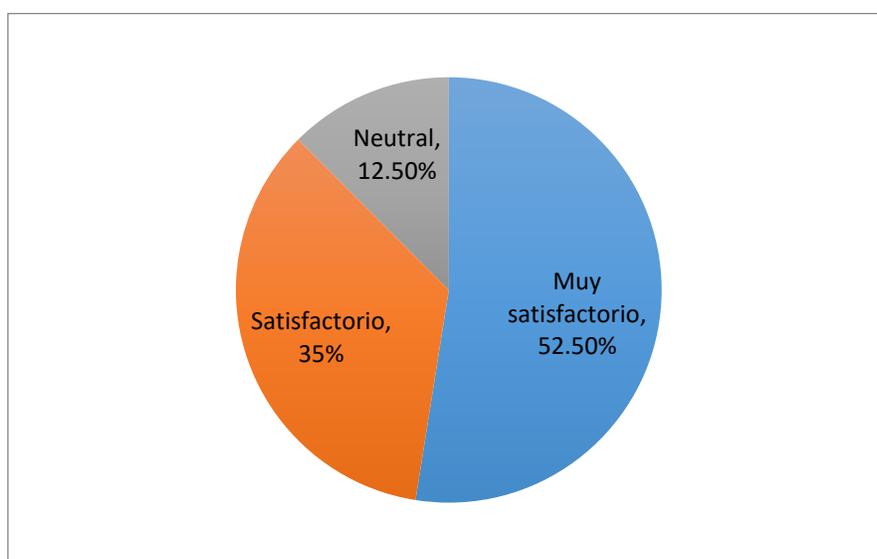


Figura 3.2 Tabulación y gráficas en Excel.

## Capítulo 4 – Presentación y análisis de resultados

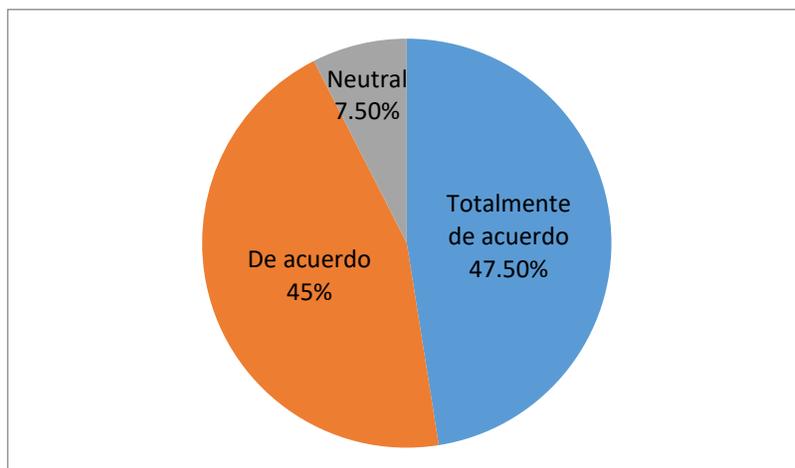
### 4.1 Análisis de las preguntas de la encuesta.

En relación al grado de satisfacción percibido por las y los estudiantes, considerando el trato con los profesores dentro del aula, la gráfica 4.1 muestra que el 87.5% de los estudiantes percibe la relación como satisfactoria.



Gráfica 4.1 Percepción de los alumnos en relación al trato con los profesores  
Fuente: Elaboración propia.

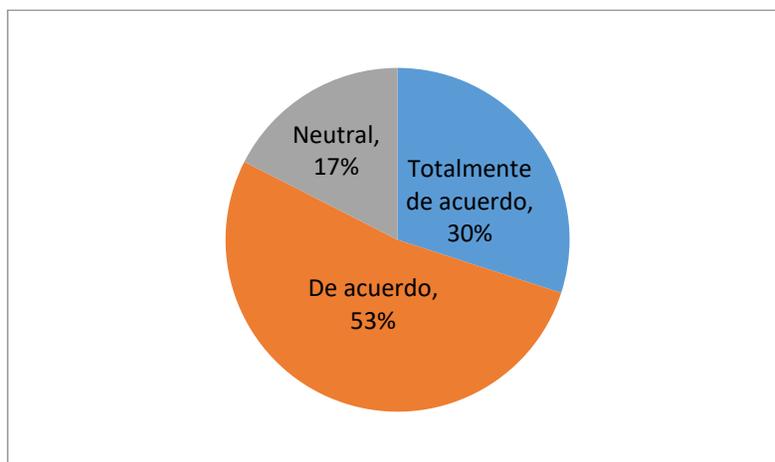
Al preguntar a la muestra de estudiantes si los profesores tratan con respeto y les brindan confianza, la gráfica 4.2 muestra que la gran mayoría de los estudiantes (92.5%) está conforme con la confianza brindada por los docentes y solo una minoría (7.5%) se muestra neutral.



Gráfica 4.2 Percepción de los alumnos del nivel de confianza por parte de los profesores hacia los alumnos.

Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta que hace referencia al nivel de confianza por parte de los alumnos para poder expresar libremente sus dudas en clase, un porcentaje mayor muestra una respuesta favorable (83%) sin embargo un 17% se muestra neutral (ver gráfica 4.3), lo cual es un factor a considerar para punto de mejora.

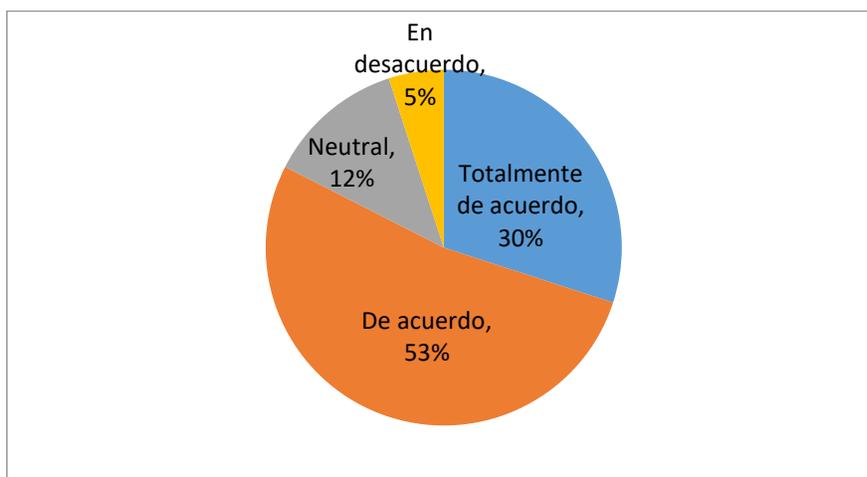


Gráfica 4.3 Percepción de los alumnos para expresar dudas en el aula.

Fuente: Elaboración propia.

En relación al nivel de conocimiento sobre temas de convivencia de los alumnos con profesores y compañeros en las plataformas escolares, la gráfica 4.4 muestra una minoría en

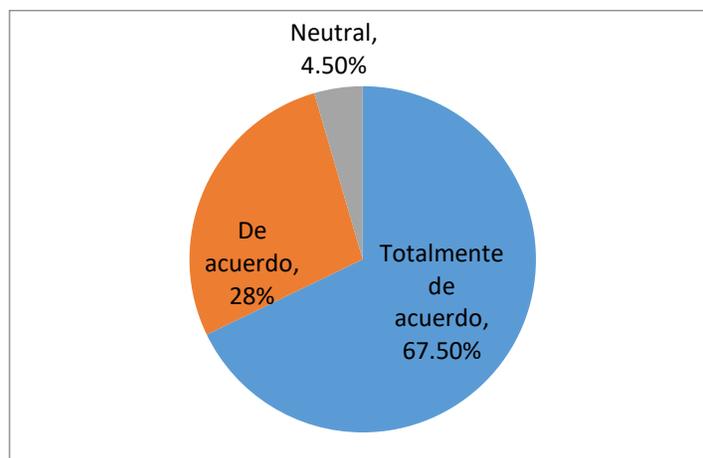
desacuerdo (5%), un porcentaje bajo permanece neutral (12%) y una mayoría (83%) muestra un grado de conocimiento de temas de convivencia al sentirse de acuerdo o totalmente de acuerdo.



Gráfica 4.4 Conocimiento por parte del alumno sobre temas de convivencia con profesores y compañeros de clase en plataformas escolares.

Fuente: Elaboración propia.

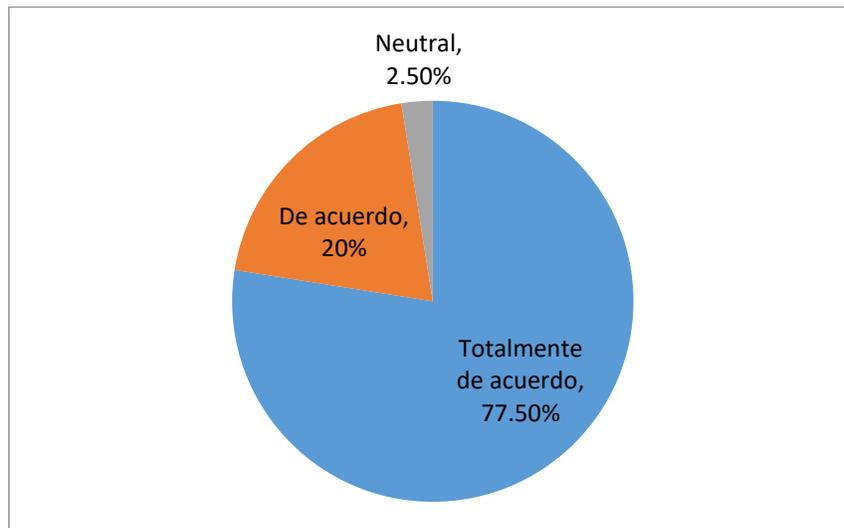
Al cuestionar a la muestra sobre la percepción de los alumnos acerca de la participación en clase, ver (gráfica 4.5) se observa una mayoría con un grado de conformidad positivo (95.5%), mientras que un (4.5%) permanece con una postura neutral.



Gráfica 4.5 Percepción de los alumnos acerca de la participación en clase

Fuente: Elaboración propia.

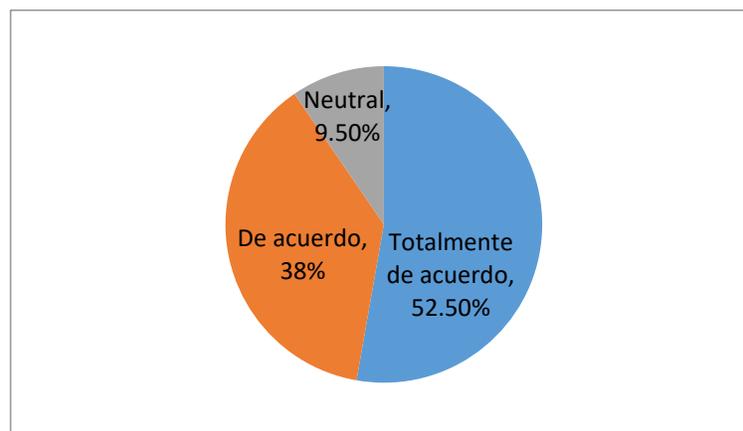
Con respecto a la pregunta que hace referencia al tipo de herramientas utiliza el profesor durante la clase, los estudiantes muestran una mayoría un grado de conocimiento alto (97.5%) observar (gráfica 4.6)



Gráfica 4.6 Conocimiento de los alumnos sobre el uso de herramientas en clase por parte del profesor.

Fuente: Elaboración propia.

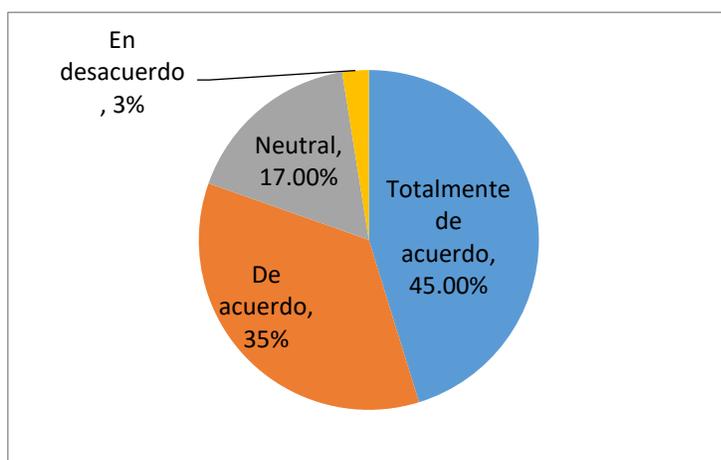
En relación a la pregunta referente a la percepción de los alumnos sobre los temas brindados en clase una minoría (9.5%) se muestra neutral, mientras que una mayoría (90.5%) muestra una percepción positiva, lo anterior se puede apreciar en la gráfica 4.7.



Gráfica 4.7 Percepción de los alumnos acerca de las asesorías brindadas en clase.

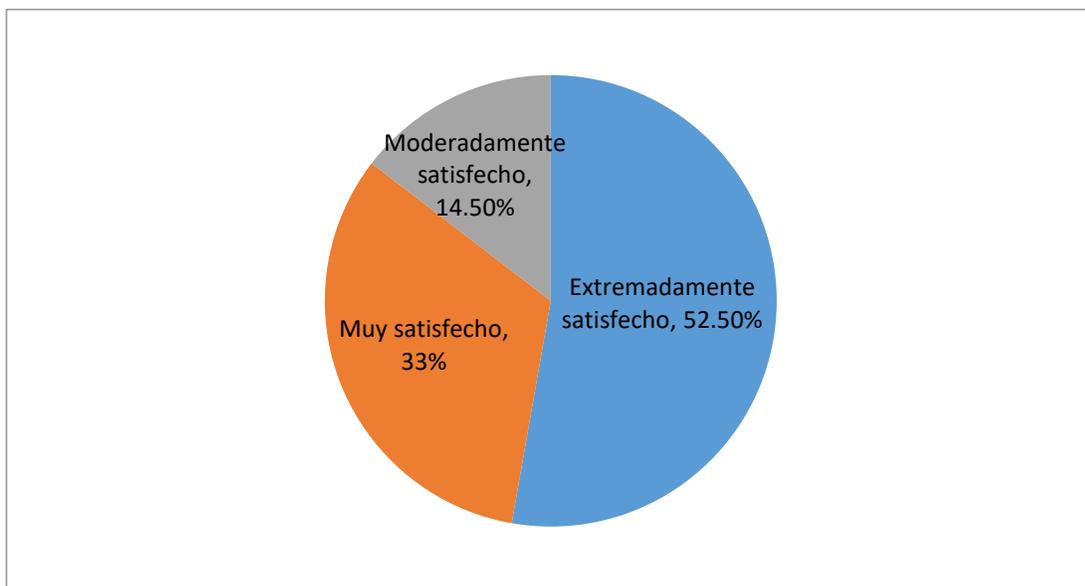
Fuente: Elaboración propia.

La pregunta referente al porcentaje de alumnos que están conformes o no con las actividades que realizan los profesores relacionados con el tema brindado. La gráfica 4.8 muestra una mayoría un grado de satisfacción favorable (80%) sin embargo un 20% muestra una reacción contraria, es necesario prestar atención en este último porcentaje.



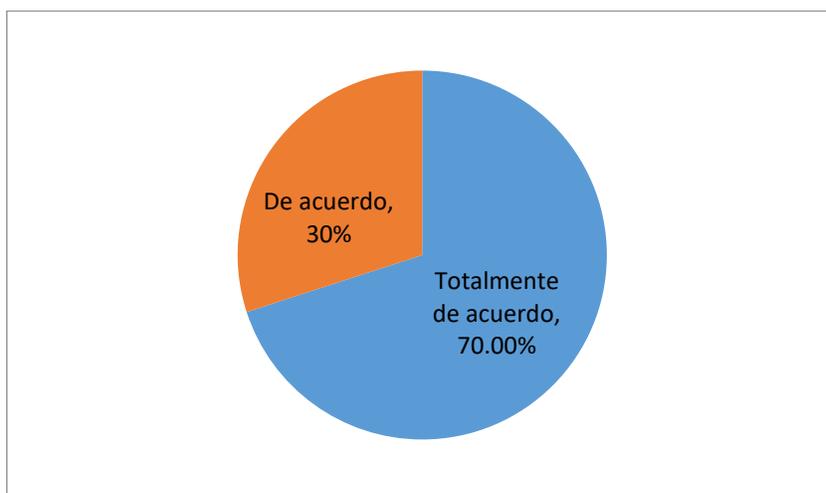
Gráfica 4.8 Grado de interés por parte del alumno en las actividades realizadas en clase.  
Fuente: Elaboración propia.

La pregunta referente al atractivo de los temas de clase, se muestra en la gráfica 4.9 a una mayoría con percepción favorable (85.5%) sin embargo un 14.5% muestra una reacción no completamente satisfecha.



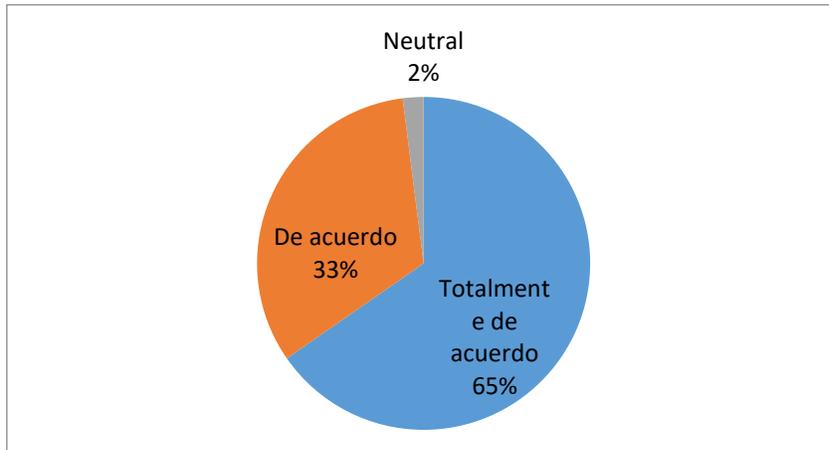
Gráfica 4.9 Percepción de los alumnos sobre los temas de clase.  
Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la pregunta acerca de los horarios establecidos de clase, si terminan en tiempo y forma, los estudiantes muestran una percepción favorable en su totalidad, lo cual se observa en la gráfica 4.10.



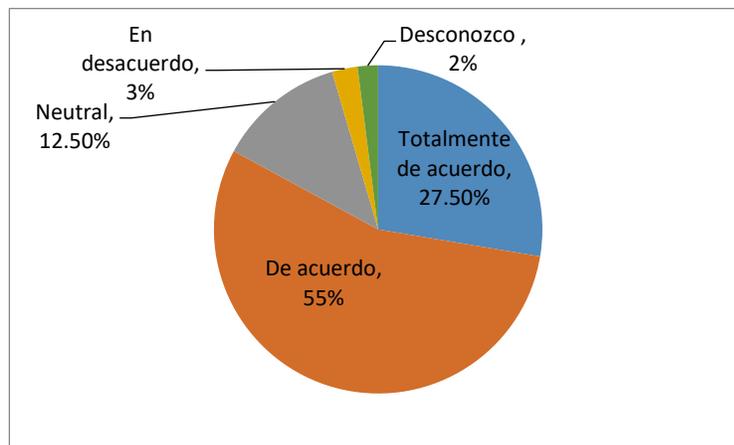
Gráfica 4.10 Percepción de los alumnos sobre el cumplimiento de horarios.  
Fuente: Elaboración propia.

La pregunta sobre la percepción de los alumnos acerca del desarrollo de temas en el tiempo establecido conforme al temario brindado en clase, la tendencia en las respuestas es muy similar al cuestionamiento anterior, sin embargo un 2% tiene una postura neutral (ver gráfica 4.11).



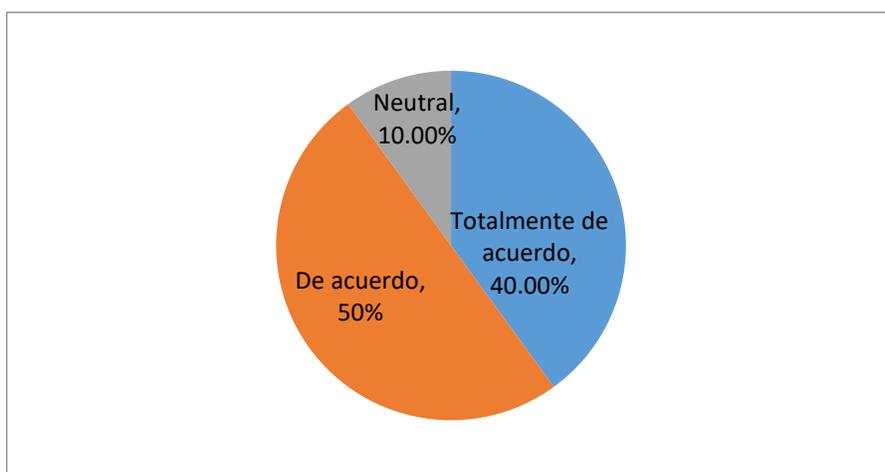
Gráfica 4.11 Percepción de temas desarrollados en clase.  
Fuente: Elaboración propia.

Conforme a si las asignaturas tratan temas importantes relacionados con la comunidad o su entorno, la gráfica 4.12 una tendencia mayor (82.5%) opina sentirse de acuerdo, mientras que un porcentaje considerable (17.5%), permanece en una postura neutral o desconoce del tema.



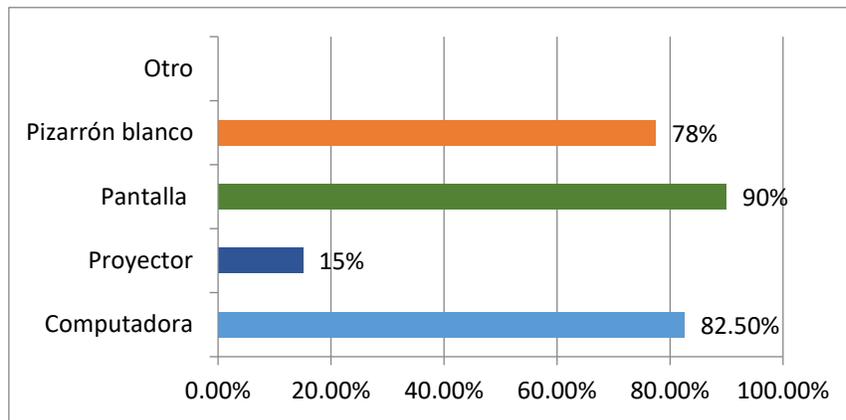
Gráfica 4.12 Percepción sobre la relación de los temas de clase con la comunidad  
Fuente: Elaboración propia.

En relación si los profesores aplican pruebas con preguntas para marcar o completar en las plataformas educativas, la muestra nos indica que una minoría (10%) permanece con una postura neutral ante esta consideración, mientras que la mayoría de los alumnos (90%) muestra una percepción favorable ya que están de acuerdo o completamente de acuerdo, lo anterior se puede observar en la gráfica 4.13.



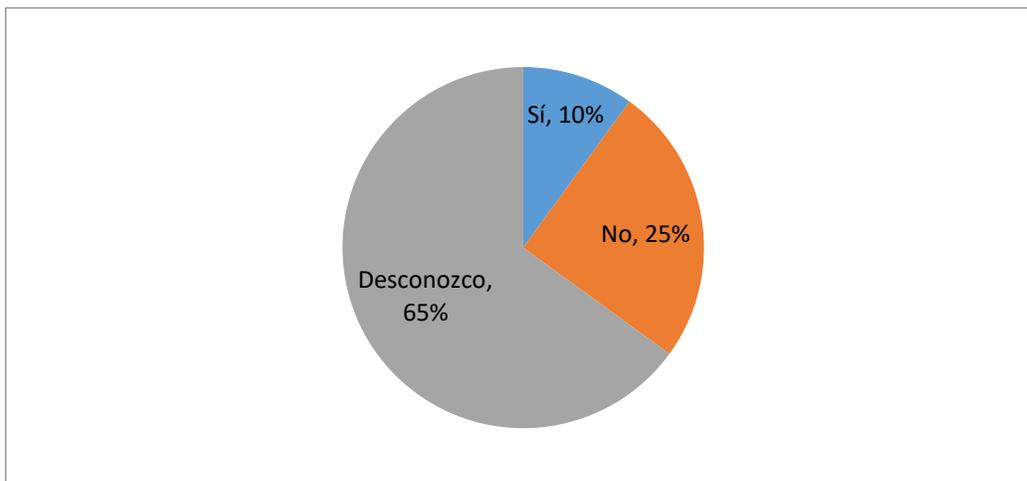
Gráfica 4.13 Percepción sobre la diversidad de métodos aplicados en las pruebas para evaluación de alumnos  
Fuente: Elaboración propia.

La pregunta sobre el material que es mayormente utilizado en clase por parte del profesor, cabe mencionar que en este cuestionamiento el alumno podía seleccionar más de una opción, por ende, la mayoría de los porcentajes se muestra en herramientas como computadora (82.5%), pantalla (90%) y pizarrón blanco (78%). Ver gráfica 4.14:



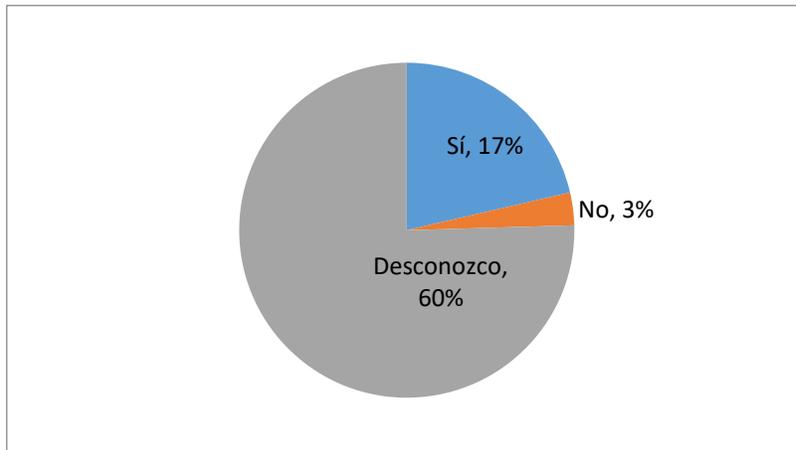
Gráfica 4.14 Material de apoyo utilizado en clase que identifica.  
Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la pregunta referente a visitas de lugares de la comunidad, la gráfica 4.15 muestra una mayoría (65%) del alumnado que desconoce si la institución realiza visitas a lugares de la comunidad, mientras que un (25%) muestra una reacción negativa y solo una minoría (10%) muestra una reacción favorable.



Gráfica 4.15 Conocimiento sobre visitas a lugares de la comunidad.  
Fuente: Elaboración propia.

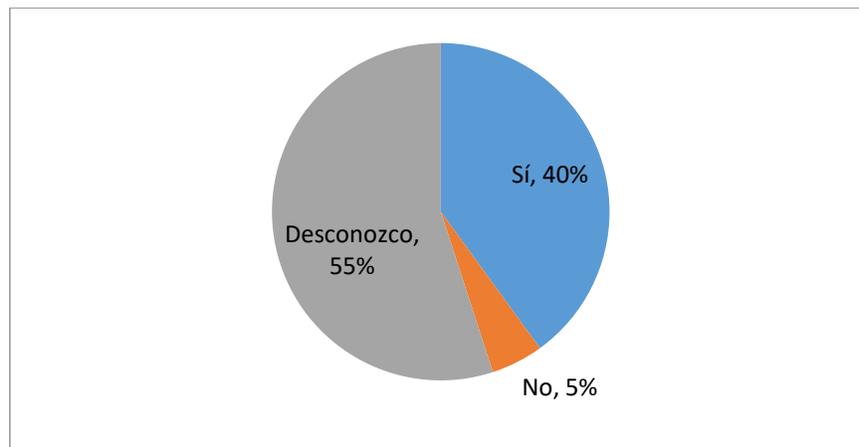
Con respecto a la pregunta acerca de invitar a personas de la comunidad para que compartan alguna experiencia, la muestra nos indica que una mayoría (60%) desconoce de alguna experiencia en asistir a conferencias o charlas de un tema determinado por parte de la experiencia de la comunidad impartidas en la institución. Ver gráfica 4.16:



Gráfica 4.16 Conocimiento de experiencias compartidas en la institución por parte de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia.

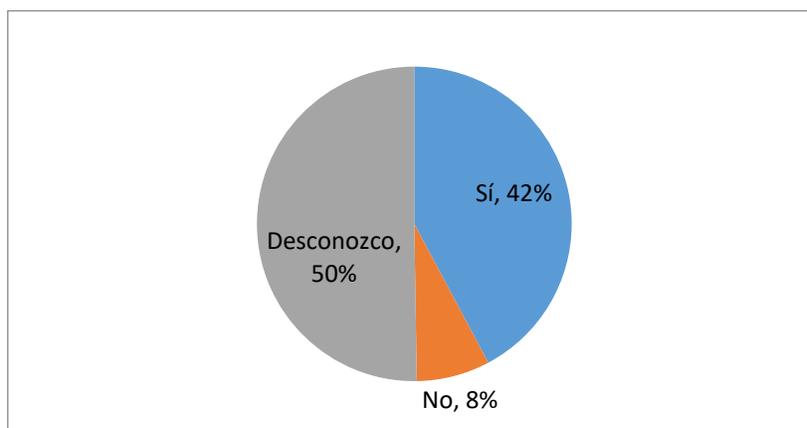
El cuestionamiento acerca de la realización de actividades donde los estudiantes colaboran para que la comunidad mejore, se muestra un porcentaje favorable (40%) referente al conocimiento de actividades donde los estudiantes colaboren con la comunidad en diversos aspectos, sin embargo, un porcentaje considerable (55%) lo desconoce, lo anterior se aprecia en la gráfica 4.17:



Gráfica 4.17 Conocimiento de actividades donde los estudiantes colaboran con la comunidad.

Fuente: Elaboración propia.

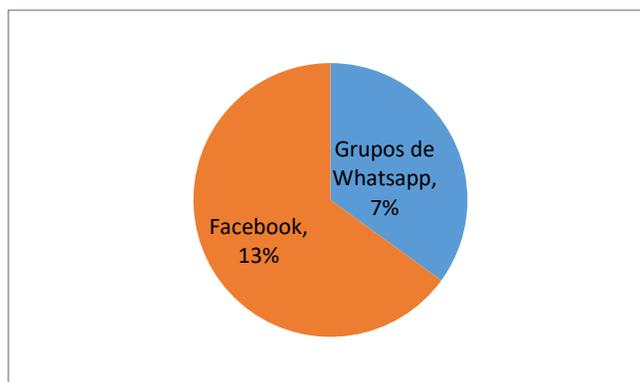
Los estudiantes respondieron a la pregunta sobre si la institución comparte información sobre las actividades realizadas, eventos, logros de tus compañeros, etc. En la gráfica 4.18 se muestra que la mitad de los alumnos encuestados desconoce la información de los diversos tipos de actividades realizadas en la institución y un 42% sí está informado acerca de ello.



Gráfica 4.18 Conocimiento sobre actividades realizadas

Fuente: Elaboración propia.

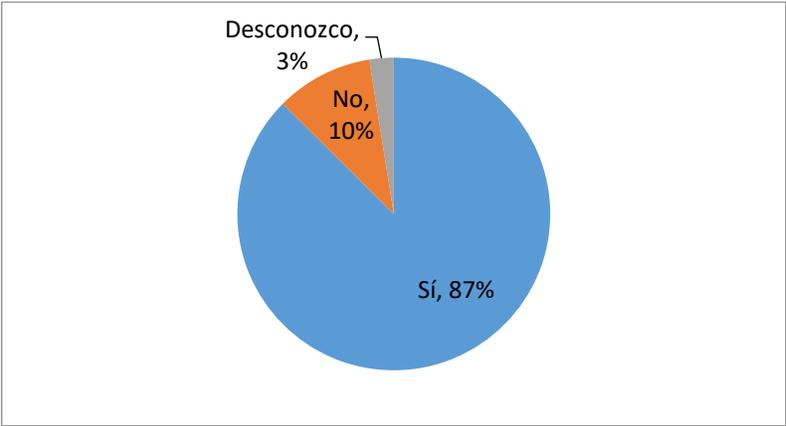
En el caso de que respondieran a la pregunta anterior de manera afirmativa, se realizó la pregunta acerca de cómo se comparte la información; la gráfica 4.19 muestra una mayoría (13%) de alumnos que conocen la información de las actividades realizadas a través de Facebook, mientras que una minoría (7%) conoce la información a través de grupos de WhatsApp.



Gráfica 4.19 Medios por los cuales se comparte la información.

Fuente: Elaboración propia.

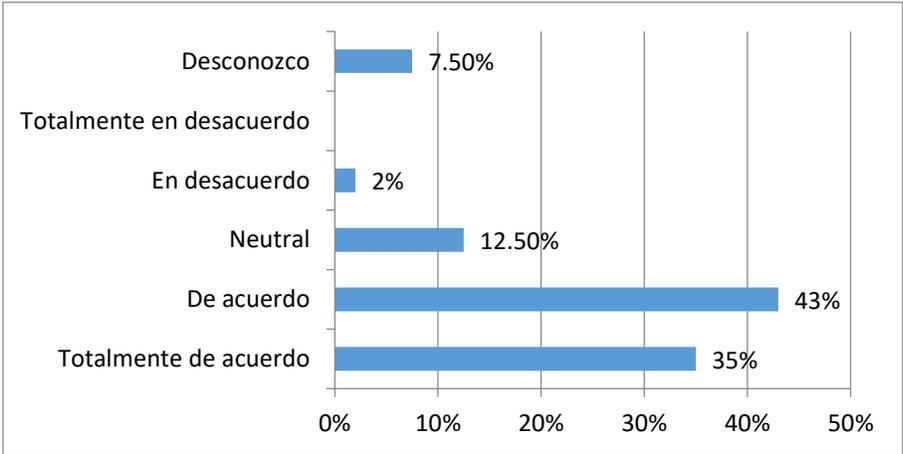
La pregunta acerca de la capacidad de las aulas para el grupo en curso, muestra una mayoría (87%) opina de manera positiva al considerar la capacidad de las aulas como suficiente, mientras que un 10% opina lo contrario. Ver gráfica 4.20:



Gráfica 4.20 Apreciación sobre la suficiencia en la capacidad en las aulas.

Fuente: Elaboración propia.

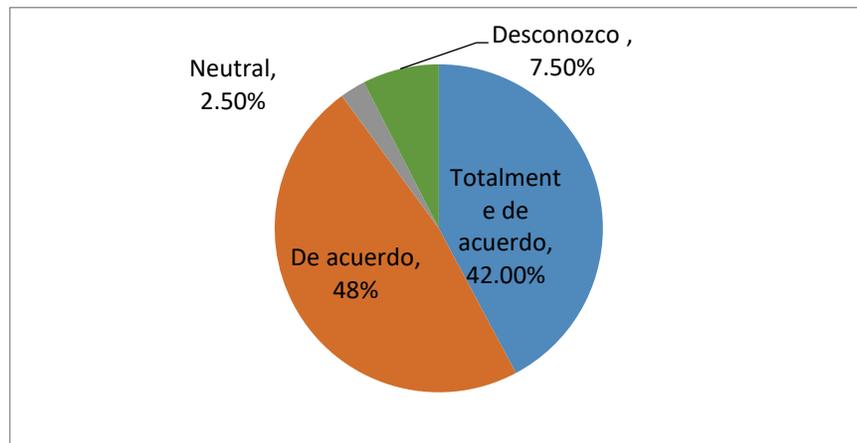
Conforme a la pregunta acerca del mobiliario con el que cuentan las aulas escolares es adecuado para realizar las actividades de las diversas clases, la gráfica 4.21 muestra una minoría (9.5%) que esta desacuerdo o desconoce si el mobiliario es adecuado para las aulas, mientras que un 12.5% mantiene una postura neutral y una mayoría (78%) muestra una respuesta positiva.



Gráfica 4.21 Percepción sobre el mobiliario en las aulas.

Fuente: Elaboración propia.

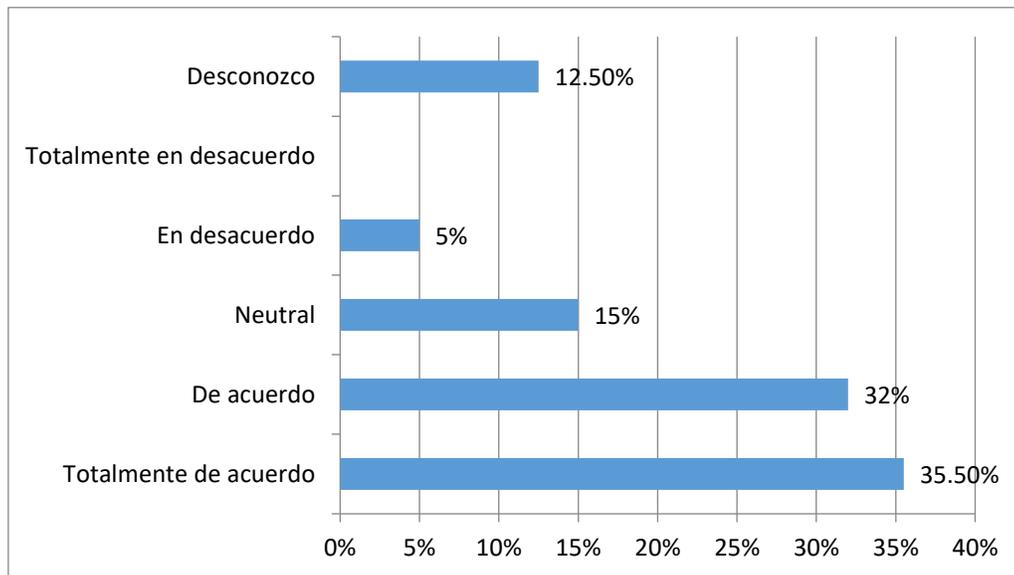
La pregunta sobre aulas con un sistema de iluminación adecuado para llevar a cabo las clases, así como realizar las actividades de estudio; la muestra indica una mayoría (90%) con una respuesta satisfactoria conforme a la iluminación en las aulas, mientras que solo una minoría (10%) desconoce o mantuvo una postura neutral (ver gráfica 4.22).



Gráfica 4.22 Apreciación sobre sistema de iluminación en las aulas.

Fuente: Elaboración propia.

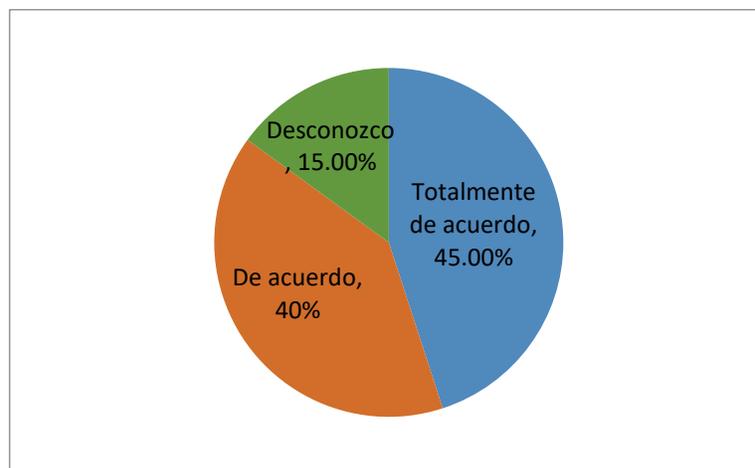
La pregunta sobre aulas con sistemas de calefacción y ventilación adecuado, una mayoría (67.5%) se siente conforme con los sistemas de calefacción y aire acondicionado en las aulas, sin embargo, un porcentaje considerado (32.5%) se muestra en: una postura neutral, no conforme o desconoce (ver gráfica 4.23).



Gráfica 4.23 Apreciación sobre sistemas de calefacción y aire acondicionado.

Fuente: Elaboración propia.

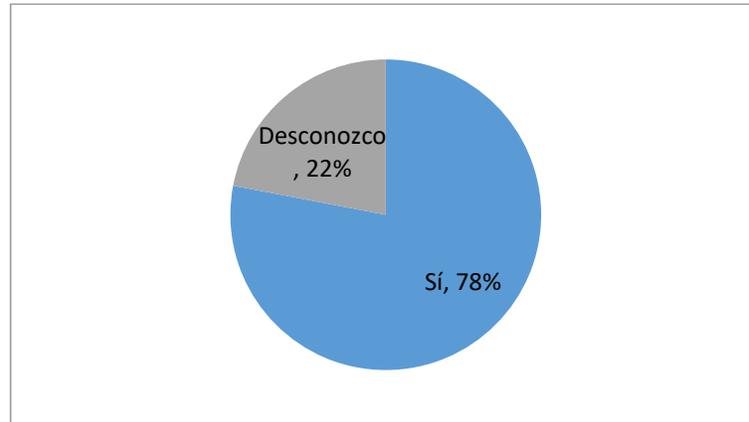
El cuestionamiento acerca la apreciación sobre la limpieza de las instalaciones con baños, así como la existencia de papel higiénico y jabón, en la gráfica 4.24 se puede observar que una minoría (15%) desconoce la situación de los baños, mientras que una mayoría (85%) muestra una respuesta positiva.



Gráfica 4.24 Percepción sobre la limpieza en los baños.

Fuente: Elaboración propia.

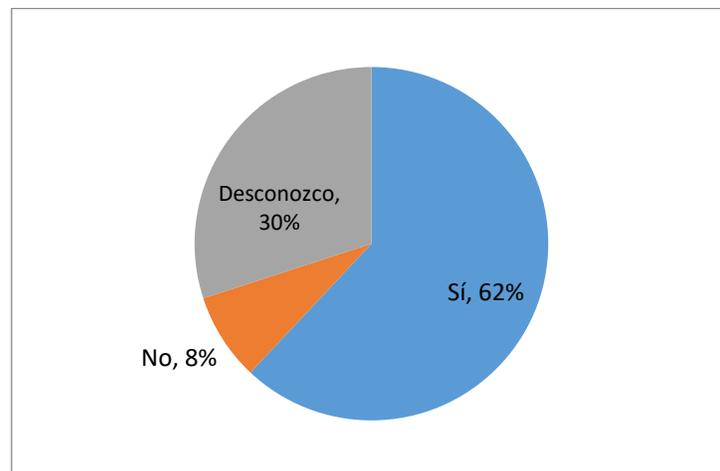
La pregunta respecto a si ubicaban señalética que diferenciara los servicios diferenciados por sexo, se aprecia en la gráfica 4.25 que una mayoría (78%) sí lo identifica, mientras que un 22% desconoce si los baños cuentan diferenciación por sexo.



Gráfica 4.25 Apreciación sobre baños diferenciados por sexo.

Fuente: Elaboración propia.

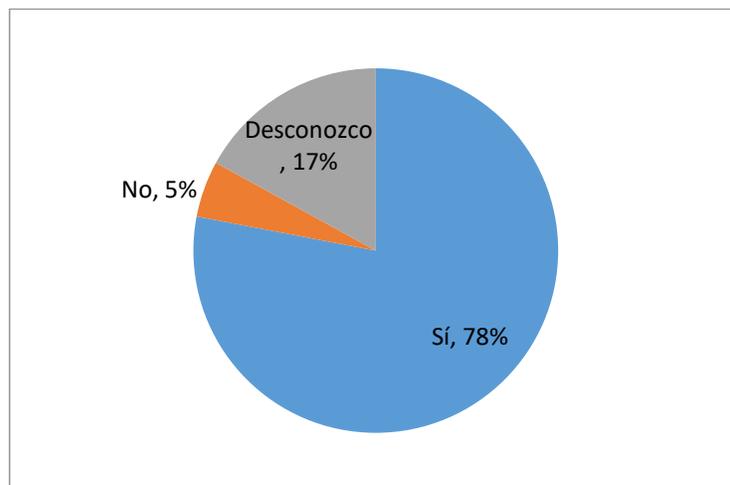
Los estudiantes brindaron su opinión sobre si la institución contaba con un área destinada al consumo de alimentos o área de descanso, en la gráfica 4.26 se observa que un porcentaje significativo desconoce o no está conforme con las áreas de consumo de alimentos o descanso (38%) mientras que un 62% tiene una respuesta satisfactoria.



Gráfica 4.26 Conocimiento acerca de la existencia de área de alimentos y descanso.

Fuente: Elaboración propia.

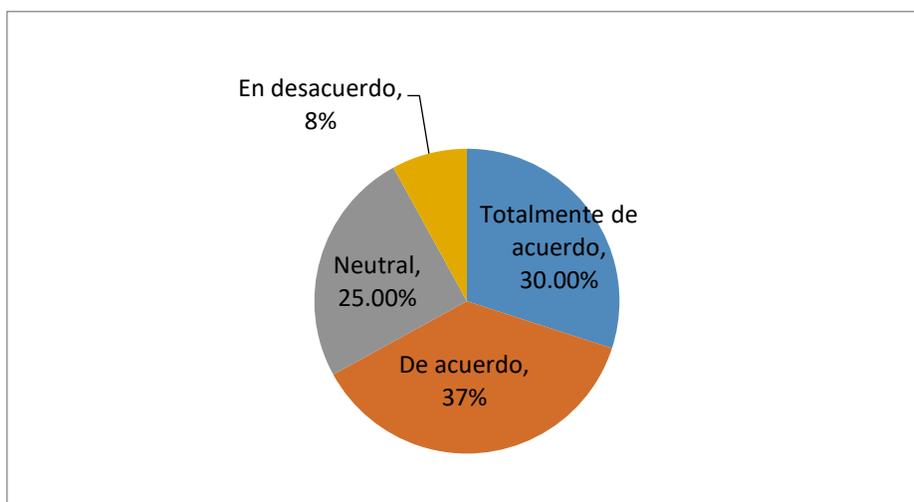
En el cuestionamiento sobre si las áreas de descanso contaban con el mobiliario adecuado (mesas, sillas o bancas), un 78% de la muestra contestó con una respuesta positiva, mientras que un 17% desconoce acerca de ello (ver gráfica 4.28).



Gráfica 4.27 Conocimiento acerca de la existencia de mobiliario de áreas de descanso.

Fuente: Elaboración propia.

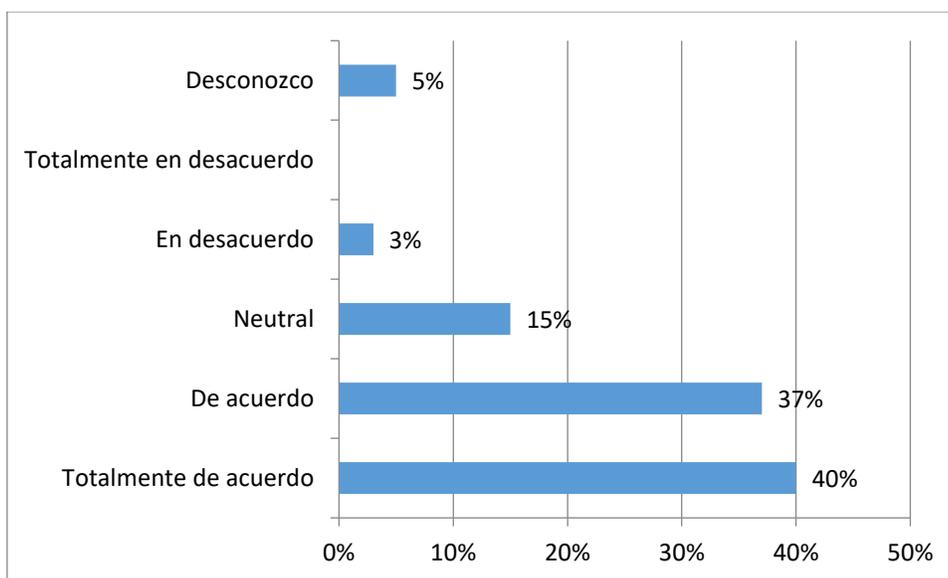
La muestra brindó su opinión evaluando si el personal lo recibe con un saludo cordial y una sonrisa. En la gráfica 4.28 se observa que una mayoría (67%) muestra una respuesta favorable, sin embargo, un 33% mantiene una postura neutral o no está de acuerdo con el trato que se recibe al ingresar a la escuela.



Gráfica 4.28 Apreciación sobre el trato del personal que reciben.

Fuente: Elaboración propia.

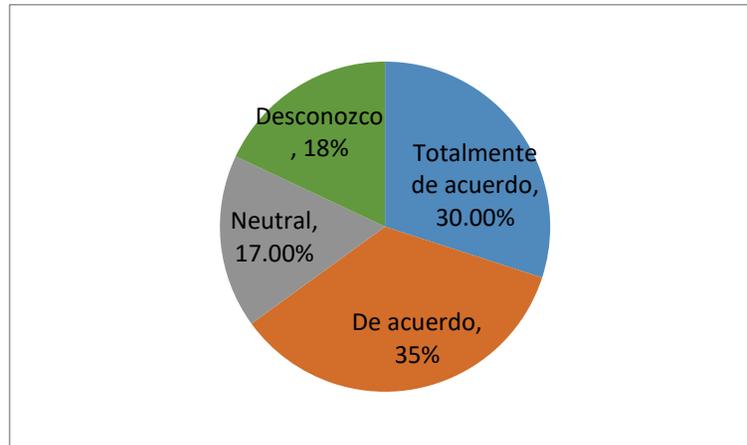
La pregunta referente a si el personal administrativo resuelve todas las dudas en cuanto a los tiempos de pago de colegiaturas así como las facilidades de pago, muestra un (77%) de respuesta favorable, mientras que una minoría (23%) se mantiene en una postura neutral, desconoce o está en desacuerdo. Ver (gráfica 4.29).



Gráfica 4.29 Resolución de dudas respecto a pagos.

Fuente: Elaboración propia.

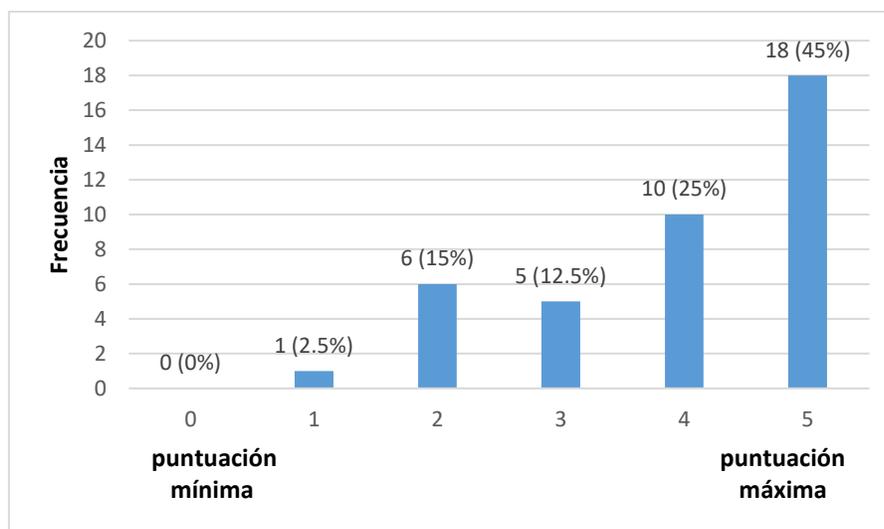
Los estudiantes respondieron el cuestionamiento acerca de si el personal administrativo brinda un listado de la documentación requerida para el proceso de certificación, así como los tiempos de entrega. En la gráfica 4.30 muestra una minoría (35%) que mantiene una postura neutral o desconoce el listado de documentos que deben entregar para certificación, mientras que una mayoría (65%) muestra una respuesta favorable.



Gráfica 4.30 Opinión sobre recibimiento de documentación para certificación.

Fuente: Elaboración propia.

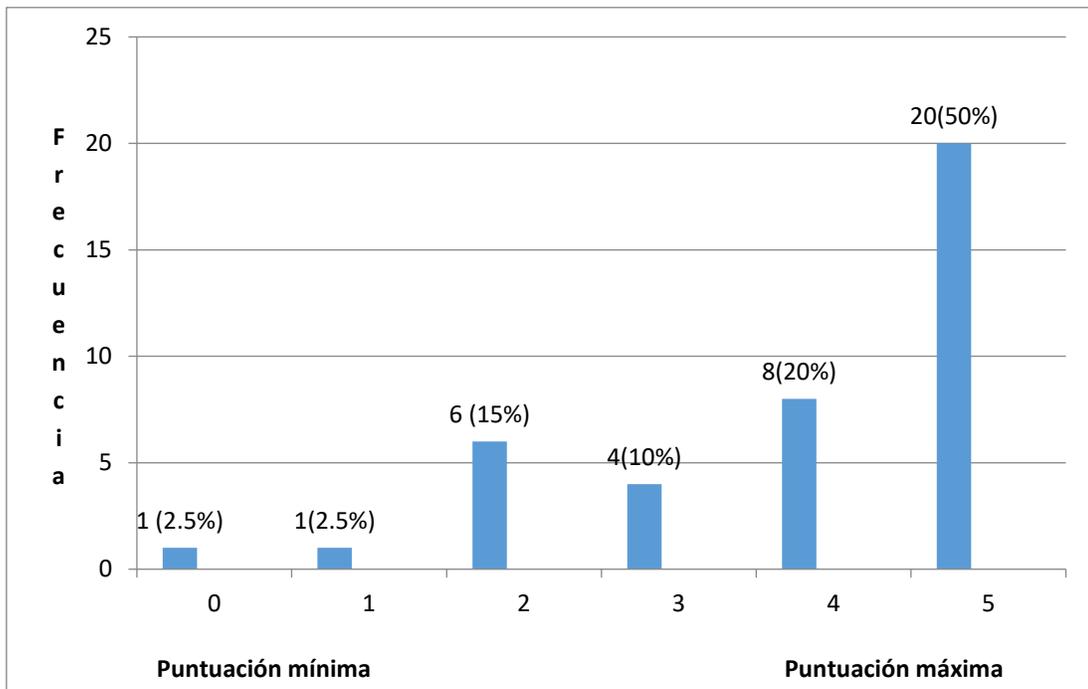
Para la pregunta referente al administrativo con respecto a entrega en tiempo y forma de trámites, se utilizó la escala de Likert siendo la puntuación mínima de 0 y la puntuación máxima de 5, la gráfica 4.31 muestra los resultados:



Gráfica 4.31 Entrega de trámites en tiempo y forma

Fuente: Elaboración propia.

Para la pregunta referente a si el personal administrativo se despide de una manera cordial al finalizar el trámite, también se utilizó la escala de Likert con los mismos parámetros de calificación y las respuestas se presentan en la gráfica 4.32:



Gráfica 4.32 Cordialidad

Fuente: Elaboración propia.

Para la pregunta con respecto a si el estudiante desea agregar algún comentario a continuación se presentan las respuestas recibidas:

- Solicitan no evidenciar a los alumnos al momento de presentar un adeudo.
- Arreglar el aire acondicionado.
- Falta de sonrisa por parte de las secretarias.
- Tardanza en entrega de boletas.

## 4.2 Plan de mejora académico para una escuela de educación media superior del sur de Tamaulipas.

En base al análisis de las respuestas por parte de la muestra de estudiantes, se establece una propuesta de plan de mejora para la institución, la cual se divide en tres secciones: Infraestructura, personal docente y personal administrativo.

Tabla 4.1 Aspectos a mejorar en el ámbito de infraestructura

ÁMBITO	NECESIDAD/PROBLEMA	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS QUE REQUIEREN ENFÁSIS
INFRAESTRUCTURA	Limitado conocimiento por parte del 19.5% de los encuestados conforme al equipo y mobiliario utilizado en el aula.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los alumnos presentan una falta de conocimiento del material que compone el aula.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento del equipo y material del aula por parte de los estudiantes.</li> </ul>
	Inconformidad y desconocimiento por parte de un 32.5% de los encuestados acerca de los sistemas de calefacción y aire acondicionado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los sistemas de calefacción y aire acondicionado con frecuencia no funcionan, lo que provoca un descontento el los alumnos al sentirse sofocados con el calor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y mantenimiento continuo de los sistemas de aire acondicionado y calefacción.</li> </ul>
	Desconocimiento de un 22% por parte de los estudiantes encuestados sobre la señalización de los servicios sanitarios para diferenciarlos por sexo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constantes confusiones por ingresar a los sanitarios de manera equivocada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar señalización adecuada.</li> </ul>
	Falta de conocimiento de las diversas áreas escolares por parte de un 38% de los encuestados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al regresar de confinamiento y los alumnos desconocían las áreas de la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar a conocer las áreas escolares de la institución.</li> </ul>

Tabla 4.2 Intervenciones sugeridas en el ámbito de infraestructura

INTERVENCIONES	OBJETIVOS	ACCIONES
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar la difusión adecuada del mobiliario y equipo que conforma el aula para su uso correcto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pláticas por parte del docente como método de inducción al aula.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar mantenimiento periódico a los sistemas de aire acondicionado y calefacción y en caso de ser requerido realizar su reemplazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con personal de mantenimiento con conocimiento para realizar las revisiones de los sistemas de aire acondicionado y calefacción o en su caso contratar personal externo que brinde el servicio.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar la señalización adecuada de los sanitarios, diferenciándolos por sexo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la señalización de los sanitarios diferenciándolos por sexo.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las áreas escolares por parte de los estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar recorridos de inducción a las diversas áreas de las instalaciones con la finalidad de evitar confusiones.</li> </ul>

Tabla 4.3 Aspectos a mejorar en el ámbito de docencia

ÁMBITO	NECESIDAD/PROBLEMA	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS QUE REQUIEREN ENFASIS
Docencia/Enseñanza	Un 19% de los estudiantes encuestados muestran un desacuerdo o postura neutral en el interés de clase.	El interés por la clase por parte de los encuestados muestra un 19% que mantiene una postura neutral o no está conforme con las actividades que realizan los profesores relacionados con el tema brindado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología en las aulas.</li> <li>• Dinamismo en la enseñanza.</li> </ul>
	Carente conocimiento de las normas de convivencia entre profesores y alumnos por parte de un 17%.	Existe poco diálogo con los estudiantes acerca de las normas de convivencia entre profesores y alumnos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre normatividad de clase y convivencia.</li> </ul>
	Se presenta nula correspondencia en los temas impartidos en clase y el temario proporcionado por parte de un 14.5% de los encuestados.	Existe poca correspondencia en temas estipulados en los temarios y las actividades realizadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación.</li> </ul>
	Un 17.5% de los encuestados presentan una postura de limitado conocimiento sobre actividades que relacionen temas de clase con la comunidad.	Se presenta un conocimiento parcial en problemáticas de la comunidad y relacionarlos con temas académicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de temas actualizados para la enseñanza.</li> </ul>
	Limitado conocimiento sobre visitas a lugares que fomenten el aprendizaje y altruismo por parte de un 65% de los estudiantes encuestados.	No se realizan actividades en el exterior desde el año 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación y realización de visitas con fines académicos.</li> </ul>
	Nulo conocimiento por parte de un 60% de los encuestados acerca de experiencias compartidas por personas de la comunidad en el aula.	Conocimiento limitado por parte de la mayoría de los estudiantes acerca de visitas de profesionales o miembros de la comunidad que compartan experiencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a la institución para compartir experiencias y temas de interés social.</li> </ul>
	Un 50% de los estudiantes encuestados muestran un desconocimiento acerca de la difusión de logros y actividades escolares.	No se realiza difusión de logros académicos desde el año 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de recursos para compartir información.</li> </ul>

Tabla 4.4 Intervenciones sugeridas en el ámbito de docencia

INTERVENCIONES	OBJETIVOS	ACCIONES
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el trato de los docentes hacia los alumnos, implementando dinámicas que fomenten un mejor aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visitas a las aulas de manera frecuente por parte de coordinación.</li> <li>Aplicación de encuestas de satisfacción de manera periódica.</li> <li>Retroalimentación con los docentes.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar normas de convivencia entre profesores y alumnos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar la normatividad de clase y convivencia por escrito, tanto a alumnos como padres de familia.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionar actividades académicas con los temas estipulados en los cronogramas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisiones periódicas por parte de coordinación.</li> <li>Seguimiento de la planificación.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar actividades que relacionen temas de clase con la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación.</li> <li>Recolección de datos de interés.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar visitas a lugares que fomenten el aprendizaje y altruismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retomar actividades en el exterior.</li> <li>Retomar actividades deportivas.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitar a profesionales y miembros de la comunidad a compartir experiencias y temas de interés social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres.</li> <li>Foros.</li> <li>Conferencias.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la difusión en la manera que se comparten los logros y actividades escolares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de periódico mural.</li> <li>Elaboración de cuadro de honor.</li> </ul>

Tabla 4.5 Aspectos a mejorar en el ámbito del administrativo.

ÁMBITO	NECESIDAD/PROBLEMA	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS QUE REQUIEREN ENFÁSIS
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Un 15% de los estudiantes encuestados muestran una limitada cortesía por parte del personal administrativo al momento de ingresar o retirarse de las instalaciones.	Los alumnos muestran descontento al no recibir una sonrisa de bienvenida o despedida al iniciar o finalizar sus clases.	Conocimiento de atención al cliente.
	Carente proporción de información acerca de planes de pago y colegiaturas por parte de un 23% de los encuestados.	Los alumnos desconocen parcialmente el plan de pagos de colegiatura.	Conocimiento de planes de pagos.
	Un 35% de los encuestados desconoce o se mantiene neutral conforme a la documentación para un proceso de certificación.	Un porcentaje considerable de los alumnos desconocen que documentación es requerida para realizar el proceso de certificación.	Conocimiento de documentación para finalizar la educación media superior.
	Escaso compromiso de entrega de trámites en tiempo y forma por parte de un 30% de los encuestados.	Los alumnos muestran cierto grado de disgusto al no recibir en tiempo y forma los diversos trámites solicitados.	Organización y cumplimiento de entregas de trámites.

Tabla 4.6 Intervenciones sugeridas en el ámbito del personal administrativo

INTERVENCIONES	OBJETIVOS	ACCIONES
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar un saludo o despedida de manera cordial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar talleres de cómo brindar atención al cliente.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar la información correspondiente a los planes de pago de colegiaturas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un formato por escrito con los diversos planes de pago de colegiatura.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar un listado de la documentación para realizar el proceso de certificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un formato por escrito que se actualice de manera periódica con los requerimientos necesarios para realizar certificación.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear el compromiso de entrega de trámites en tiempo y forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de agendas.</li> <li>• Bitácoras.</li> <li>• Cronogramas.</li> </ul>

## Capítulo 5 – Conclusiones y recomendaciones

En el presente capítulo se expone de forma general las conclusiones de la presente investigación

### **5.1 Conclusión del objetivo general de la investigación**

Por medio del trabajo de investigación “Plan de mejora del ámbito educativo en una escuela de nivel medio superior a partir de un análisis de satisfacción de los alumnos” se puede determinar que el objetivo fue alcanzado de manera satisfactoria.

### **5.2 Conclusión de los objetivos específicos**

- El análisis de las encuestas históricas brindó un panorama general de los puntos evaluados en años anteriores, lo que permitió detectar que puntos era necesario añadir.
- El diseño de medición que se realizó fue una encuesta a través de la aplicación classroom, lo que permitió que los alumnos brindaran su opinión en el periodo de confinamiento a causa del Covid 19.
- Se aplicó la encuesta a los estudiantes respetando la confidencialidad y anonimato.
- Mediante el análisis de los resultados de las encuestas, se puede concluir que se requiere realizar mayor hincapié en la docencia, específicamente en los métodos de enseñanza.
- Se identificaron como punto fuerte el uso de tecnología, como debilidades la poca difusión de actividades escolares, visitas culturales y entrega de trámites a destiempo por parte del personal administrativo, oportunidad de crecimiento, por último las amenazas, al surgir constante competencia.

- Se cumplió con el objetivo de elaboración de una propuesta de plan de mejora que se espera sea puesta en marcha a la brevedad posible dentro de la institución.

### **5.3 Conclusiones generales**

El proyecto “Plan de mejora del ámbito educativo en una escuela de nivel medio superior a partir de un análisis de satisfacción de los alumnos” se considera que es una propuesta viable para implementarse con lo que se buscaría incrementar la satisfacción del cliente.

### **5.4 Recomendaciones**

Se propone el plan las siguientes recomendaciones:

- Buscar contar con el compromiso del personal docente y administrativo.
- Inversión en foros y cursos de atención al cliente para el personal de la institución.
- Que la institución lleve a cabo una inversión en material de apoyo para clase.

### **5.5 Aportaciones de la investigación**

Las aportaciones del plan de mejora son las siguientes:

- Se brinda una herramienta que busca mejorar el desempeño en clase por parte de los docentes a través de la implementación de dinámicas.
- Aumentaría el nivel de confianza en la institución.
- Otorga la posibilidad de mejorar el desempeño y permanencia en el mercado de una manera competitiva con otras escuelas de nivel medio superior de la localidad.

# **Anexos**

# Anexo A Encuesta de satisfacción aplicada en 2019

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERIODO 2018-2019

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

La información obtenida de la siguiente encuesta será de forma anónima.

Subraya la respuesta conforme a la atención brindada en la Institución.

### Personal administrativo.

**1. El personal administrativo le recibe con una sonrisa y cordial saludo.**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**2. ¿Cómo clasificaría la atención brindada durante su trámite?**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**3. ¿Cómo clasificaría usted el tiempo de entrega de recibos de pago y constancias solicitadas?**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

### Personal docente.

**1. El profesor saluda al iniciar y se despide al finalizar la clase de una manera cordial.**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**2. El profesor es puntual al iniciar y finalizar la clase.**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**3. El profesor explica de una forma clara los temas.**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**4. La disciplina y el orden en el aula generadas por el profesor facilita tu aprendizaje.**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**5. El profesor proporciona ayuda individual para mejorar el aprendizaje.**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**6. El profesor fomenta un ambiente de respeto y confianza en clase.**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**7. ¿Estas conforme con el servicio que te brinda tu profesor Asesor?  
(Resolver dudas, apoyo en situaciones académicas, brindarte un ambiente de confianza y respeto.)**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**Limpieza de las instalaciones.**

**1. ¿Cómo clasificarías la limpieza en tu aula escolar?**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**2. ¿Cómo clasificarías la limpieza en los pasillos y baños?**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

**3. ¿Cómo clasificarías la limpieza en el área de cafetería?**

a) Excelente.      b) Satisfactorio.      c) Insatisfactorio.      d) Pésimo.

# Anexo B primera versión de la propuesta de encuesta de satisfacción.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CENTRO DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL DE TAMAULIPAS

A continuación encontrarás preguntas sobre el Centro de Capacitación Empresarial de Tamaulipas.

No hay respuestas correctas o incorrectas, sino de que brindes tu opinión acerca de la institución para que pueda mejorar continuamente.

Se solicita responder con la mayor sinceridad posible, ningún personal involucrado en los temas de la institución sabrá lo que contestaste ya que será de forma anónima.

En caso de tener alguna pregunta o duda, pídele a la persona que está a cargo de la aplicación de la encuesta que te explique.

1. Estamos interesados en saber el servicio que ofrecen tus profesores en clase, para ello es necesario que respondas lo siguiente: Cuéntanos cómo es el trato entre los profesores y alumnos en tu salón de clases.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

2. Tus profesores te tratan con respeto y te brindan confianza.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

3. Puedes expresar libremente las dudas durante la clase frente a tus profesores y compañeros.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

4. Se conversa sobre las normas de convivencia con tus profesores y compañeros en las plataformas escolares

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

5. Tus profesores fomentan la participación en clase

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

6. Tus profesores utilizan material de apoyo para la clase (Imágenes, diapositivas, videos, etc.).

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

7. Tus profesores te brindan ayudas adicionales con material de apoyo que te permiten aprender mejor.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco Satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

8. Tus profesores proponen actividades que te mantienen interesado en la clase.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

9. Estamos interesados en la forma en que se brinda la clase para ello es necesario que evalúes lo siguiente. Las clases son impartidas con temas llamativos o entretenidos

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

10. Las clases terminan en el horario establecido.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

11. Los temas se desarrollan en el tiempo establecido conforme al temario brindado en clase.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

12. Las clases tratan temas importantes relacionados con la comunidad o tu entorno.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

13. Tus profesores aplican pruebas con preguntas para marcar o completar en las plataformas educativas.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

14. Marca con una X el material de apoyo que utilizan los profesores durante la clase.

Marca solo un óvalo.

- Computadora  
 Proyector  
 Pantalla  
 Pizarrón blanco

15. Queremos saber sobre las actividades que realiza el Centro de Capacitación Empresarial de Tamaulipas con la comunidad (vecindario, distrito, ciudad, pueblo, localidad, etc.) para ello es necesario respondas lo siguiente: Tu colegio organiza visitas a lugares de la comunidad.

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco

16. La institución invita a personas de la comunidad para que compartan alguna experiencia.

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco

17. Se realizan actividades donde los estudiantes colaboran para que la comunidad mejore.

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco

18. ¿El Centro de Capacitación Empresarial de Tamaulipas comparte información sobre las actividades realizadas, eventos, logros de tus compañeros, etc.?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco.

19. En caso de que la respuesta sea afirmativa ¿Cómo comparte la información?

---

---

---

---

---

20. Estamos interesados en brindarte un mejor servicio en cuanto a las instalaciones, para ello se realizan las siguientes preguntas: Las aulas educativas cuentan con la capacidad suficiente para el grupo en curso

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco

21. El inmobiliario con el que cuentan las aulas escolares es adecuado para realizar las actividades de las diversas clases.

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

22. Las aulas cuentan con un sistema de iluminación adecuado para llevar a cabo las clases, así como realizar actividades de estudio.

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Tal vez

23. Las aulas cuentan con un sistema de ventilación y calefacción adecuado.

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Tal vez

24. La institución posee baños limpios y además cuentan constantemente con papel higiénico y jabón

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

25. Tu institución cuenta con servicios higiénicos diferenciados por sexo.

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco

26. La institución cuenta con un área destinada al consumo de alimentos o área de descanso.

Marca solo un óvalo.

- Sí

30. El personal administrativo te brinda un listado de la documentación requerida para el proceso de certificación así como los tiempos de entrega.

*Marca solo un óvalo.*

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

31. El personal administrativo te entrega en tiempo y forma el trámite que solicitaste.

*Marca solo un óvalo.*

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

32. El personal administrativo se despide de una manera cordial al finalizar tu trámite.

*Marca solo un óvalo.*

- Nada satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Neutral  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

# Anexo C última versión de la propuesta de encuesta de satisfacción.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE UNA INSTITUCIÓN DE NIVEL MEDIA SUPERIOR

A continuación encontrarás preguntas sobre una institución de nivel media superior ubicada en la zona sur del estado de Tamaulipas.

No hay respuestas correctas o incorrectas, sino de que brindes tu opinión acerca de la institución para que pueda mejorar continuamente.

Se solicita responder con la mayor sinceridad posible, ningún personal involucrado en los temas de la institución sabrá lo que contestaste ya que será de forma anónima.

En caso de tener alguna pregunta o duda, pídele a la persona que está a cargo de la aplicación de la encuesta que te explique.

\*Obligatorio

Estamos interesados en saber el servicio que ofrecen tus profesores en clase, para ello es necesario que respondas lo siguiente:

1. 1. Cuéntanos cómo es el trato entre los profesores y alumnos en tu salón de clases. \*

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfactorio  
 Poco satisfactorio  
 Neutral  
 Satisfactorio  
 Muy satisfactorio

2. 2. Tus profesores te tratan con respeto y te brindan confianza. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

3. 3. Puedes expresar libremente las dudas durante la clase frente a tus profesores y compañeros. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

4. 4. Se conversa sobre las normas de convivencia con tus profesores y compañeros en las plataformas escolares. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

5. 5. Tus profesores fomentan la participación en clase. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

6. 6. Tus profesores utilizan material de apoyo para la clase (imágenes, diapositivas, videos, etc.). \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

7. 7. Tus profesores te brindan asesorías con material de apoyo que te permiten aprender mejor. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

8. 8. Tus profesores proponen actividades que te mantienen interesado en la clase. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

9. 9. Las clases son impartidas con temas llamativos o entretenidos \*

Marca solo un óvalo.

- Extremadamente satisfecho  
 Muy satisfecho  
 Moderadamente satisfecho  
 Poco satisfecho  
 No satisfecho

10. 10. Las clases terminan en el horario establecido. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

11. 11. Los temas se desarrollan en el tiempo establecido conforme al temario brindado en clase. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

12. 12. Las asignaturas tratan temas importantes relacionados con la comunidad o tu entorno. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo  
 Desconozco

13. 13. Tus profesores aplican pruebas con preguntas para marcar o completar en las plataformas educativas. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

14. 14. Selecciona el material de apoyo que utilizan tus profesores durante la clase. \*

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Computadora  
 Proyector  
 Pantalla  
 Pizarrón blanco  
 Otros: \_\_\_\_\_

15. 15. Organiza visitas a lugares de la comunidad. \*

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco

16. 16. Invita a personas de la comunidad para que compartan alguna experiencia. \*

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco

17. 17. Realiza actividades donde los estudiantes colaboran para que la comunidad mejore. \*

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco

18. 18. ¿La institución comparte información sobre las actividades realizadas, eventos, logros de tus compañeros, etc.? \*

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Desconozco.

19. 19. En caso de que la respuesta sea afirmativa ¿Cómo comparte la información?

---

---

---

---

---

20. 20. ¿Las aulas educativas cuentan con la capacidad suficiente para el grupo en curso? \*

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Desconozco

21. 21. El mobiliario con el que cuentan las aulas escolares es adecuado para realizar las actividades de las diversas clases. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- Desconozco

22. 22. Las aulas cuentan con un sistema de iluminación adecuado para llevar a cabo las clases, así como realizar actividades de estudio. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- Desconozco

23. 23. Las aulas cuentan con un sistema de ventilación y calefacción adecuado. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- Desconozco

24. 24. La institución posee baños limpios y además cuentan constantemente con papel higiénico y jabón \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- Desconozco

25. 25. ¿Tu institución cuenta con servicios higiénicos diferenciados por sexo? \*

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Desconozco

26. 26. ¿La institución cuenta con un área destinada al consumo de alimentos o área de descanso? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No  
 Desconozco

27. 27. ¿Las áreas de descanso cuentan con mobiliario apropiado?, (mesas, sillas o bancas) \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No  
 Desconozco

28. 28. El personal te recibe con un saludo cordial y una sonrisa. \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

29. 29. El personal administrativo resuelve tus dudas en cuanto a los tiempos de pago de colegiaturas así como las facilidades de pago. \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo  
 Desconozco

30. 30. El personal administrativo te brinda un listado de la documentación requerida para el proceso de certificación así como los tiempos de entrega. \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Neutral  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo  
 Desconozco

31. 31. El personal administrativo te entrega en tiempo y forma el trámite que solicitaste. \*

Marca solo un óvalo.

Nunca  
\_\_\_\_\_  
0   
\_\_\_\_\_  
1   
\_\_\_\_\_  
2   
\_\_\_\_\_  
3   
\_\_\_\_\_  
4   
\_\_\_\_\_  
5   
\_\_\_\_\_  
Siempre  
\_\_\_\_\_

32. 32. El personal administrativo se despide de una manera cordial al finalizar tu trámite.

Marca solo un óvalo.

Nunca  
\_\_\_\_\_  
0   
\_\_\_\_\_  
1   
\_\_\_\_\_  
2   
\_\_\_\_\_  
3   
\_\_\_\_\_  
4   
\_\_\_\_\_  
5   
\_\_\_\_\_  
Siempre  
\_\_\_\_\_

33. Si deseas realizar algún comentario adicional puedes hacerlo en este espacio.

---

---

---

---

---

## Bibliografía

- Mejora tu productividad.* (2018). Barcelona: Editorial Reverté S.A.
- Ansi3n, J., & Villacorta, A. M. (2004). *Para comprender la escuela p3blica desde sus crisis y posibilidades.* Per3: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad de Per3.
- 3vila Cañada, M., Catalayud Salom, M. A., Cant3n Mayo, I., Castillo Arredondo, S., & Zaitegui de Miguel, N. (2010). *La evaluaci3n como proceso sistem3tico para la mejora educativa.* España: Ministerio de Educaci3n, Cultura y Deporte.
- Bertrand L., H., & Prabhakar M., G. (1990). *Control de Calidad. Teor3a y Aplicaciones.* Madrid: D3az de Santos S.A.
- C3mara de Diputados del H. Congreso de la Uni3n. (2020). *Constituci3n Pol3tica de los Estados Unidos Mexicanos.* M3xico: DOF.
- Carrasco, J. B. (2007). *Como personalizar la educaci3n. Una soluci3n del futuro.* España: NARCEA, S.A.
- Castañ3n, R., & Seco, R. (2000). *La Educaci3n Media Superior en M3xico.* M3xico: Limusa.
- CCET. (2018). *Manual de Organizaci3n.* M3xico.
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (28 de Enero de 2011). Ley General de Educaci3n. *Diario Oficial de la Federaci3n*, p3gs. 95-99.
- Cuatrecasas Arb3s, L. (2012). *Los servicios. Gesti3n de los procesos de los servicios.* Madrid: D3az de Santos.
- Descals, P. (2005). *Psicolog3a de la organizaci3n.* Madrid: Prentice Hall.
- Fabara, E., Hernandez, M. d., Martinic, S., Murillo, J., Pardo, M., Barrera, S., y otros. (2003). *La investigaci3n sobre eficacia escolar en Iberoam3rica.* Colombia: Carrera.
- Fern3ndez, L. M., Figueroa, R. A., Guti3rrez, M. V., & Ruiz, C. G. (2003). *La evaluaci3n de la educaci3n b3sica en M3xico 1990-2000.* M3xico.

- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gento Palacios, M. (2002). *Instituciones Educativas para Calidad Total*. Madrid: La Muralla S.A.
- Gil Álvarez, J. L., & Morales Cruz, M. (2018). *Evaluación y Calidad de la Educación*. Ecuador: Universo Sur.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Julián Perez, M. A., Maldonado Gómez, H., & Degante Castañeda, C. (2012). *Educación y Filosofía*. México: Ediciones y Gráficos Eón S.A de C.V.
- López Herrera, J. (2013). *+ Productividad*. Estados Unidos: Palibrio.
- Martínez Bermúdez, R. (2016). *Servicio al Cliente Interno. Todos somos clientes, todos tenemos clientes*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Martínez, J. G. (2008). *El Plan de Continuidad de Negocio*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Martínez-Otero Pérez, V. (1997). *Los adolescentes ante el estudio. Causas y consecuencias del rendimiento académico*. Madrid: Fundamentos.
- Onetto, F. L. (2008). *Climas educativos y pronósticos de violencia: condiciones institucionales de la convivencia escolar*. Buenos Aires: Noveduc.
- Palací Descals, F. J. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Prentice Hall.
- Rodríguez Combeller, C. (1999). *El nuevo escenario. La cultura de la calidad y productividad de las empresas*. Guadalajara: ITESO.
- Rojas, G. E. (1998). *El usuario de la información*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Rubio, L., & Baz, V. (2015). *El poder de la competitividad*. México, D.F: Fondo de Cultura Económica.

- Secretaría de Educación Pública. (13 de Julio de 1993). *Diario oficial de la Federación*. Recuperado el 11 de Marzo de 2021, de Ley General de Educación: [https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley\\_general\\_educacion.pdf](https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_educacion.pdf)
- Vallejo López, G., & Sánchez Paredes, F. (2017). *Servicio con pasión. 7 casos exitosos de servicio al cliente en América Latina*. Grupo Editorial Penguin Random House.
- Vallejo, G. (2018). *Re-evolución en el servicio. Transformación del servicio al cliente en el siglo XXI*. Colombia: Conecta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry L., L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Díaz de Santos.