



Secretaría
de Educación

Encuesta a padres de familia

"La Nueva Escuela Mexicana impulsa una gestión escolar democrática, participativa y abierta, que involucra el compromiso efectivo de todos sus miembros y de la comunidad. Promueve nuevas formas de interacción entre los distintos actores educativos: entre docentes, entre estos y sus directivos, así como la participación activa de la comunidad, las madres y padres de familia, y el personal administrativo."

"En la actualidad, la gobernanza requiere la participación activa de la sociedad y de sus actores en la toma de decisiones del Sistema Educativo Estatal, sin perder de vista el rol y la responsabilidad de cada uno de ellos. Por ello, la participación de madres y padres de familia es fundamental. Para la Secretaría de Educación, ellos representan una parte esencial, lo que hace necesario mantenerlos informados de manera continua sobre la situación académica de sus hijos, además de apoyarlos y dar seguimiento a su formación y desarrollo. Asimismo, es importante considerar sus opiniones sobre la calidad de los servicios que proporcionan las escuelas."

En este sentido, se realizó la aplicación de una encuesta: sobre **aspectos susceptibles de mejora en el Sistema Educativo Estatal**. Esta encuesta permite medir el servicio que la Secretaría de Educación ofrece a los padres de familia, ya que recogen la percepción que tienen sobre los servicios proporcionados en el plantel educativo. Con esta información, se pueden establecer acciones de mejora que impacten positivamente en la imagen externa del servicio brindado.

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción de los padres de familia respecto al servicio que presta la Secretaría de Educación de Tamaulipas, en relación con la calidad de los servicios recibidos durante el proceso formativo de sus hijos. Se recabó información cuantitativa con el fin de orientar acciones de mejora que favorezcan el buen funcionamiento de la gestión y operación del Sistema Educativo Estatal y así como atender el Aspecto Susceptible de Mejora, número 2 de la Evaluación de Desempeño realizada al Fondo de Aportaciones para la Nómina Educativa y Gasto Corriente (FONE) en el ejercicio 2021.

Marco Conceptual

- La satisfacción del cliente es el resultado directo de la comparación entre el rendimiento percibido de un producto o servicio y las expectativas previas del cliente.
- Existen varios métodos básicos para lograr la satisfacción del cliente: brindar un servicio de calidad, cumplir con las promesas realizadas, incluir servicios adicionales, y ofrecer soluciones rápidas y contundentes a cualquier inconveniente.
- Si la satisfacción manifestada por los clientes se acompaña de la convicción de que la institución hizo todo lo posible con un grado razonable de éxito, es posible mantener un estado armonioso de seguridad y bienestar.

Philip Kotler define la satisfacción del cliente como el nivel de contento o decepción que una persona experimenta al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Según Kotler, si el producto cumple o supera dichas expectativas, el cliente estará satisfecho o incluso encantado. En caso contrario, el cliente se sentirá insatisfecho.

La encuesta que refiere a los aspectos susceptibles de mejora en el Sistema Educativo Estatal, esta dividida en 5 factores.

Factores de Medición

Instalaciones: Evalúa las condiciones generales de limpieza, orden y seguridad en las instalaciones de los planteles escolares.

Vinculación con los padres de familia: Mide el trato y la oportunidad en la entrega de información necesaria para la realización de trámites, así como la calidad de la comunicación entre los directivos y los padres de familia.

Servicios Escolares: Evalúa el trato y la eficiencia del trabajo de los docentes en función a su trabajo y capacitación en los planteles escolares.

Resultados Educativos: Mide el nivel de comunicación entre padres de familia y docentes sobre los avances académicos de los alumnos, para asegurar un apoyo oportuno en su desarrollo.

Gestión Escolar: Evalúa el desempeño general del director(a) en el impulso de mejoras dentro de la institución.

Características de las encuestas

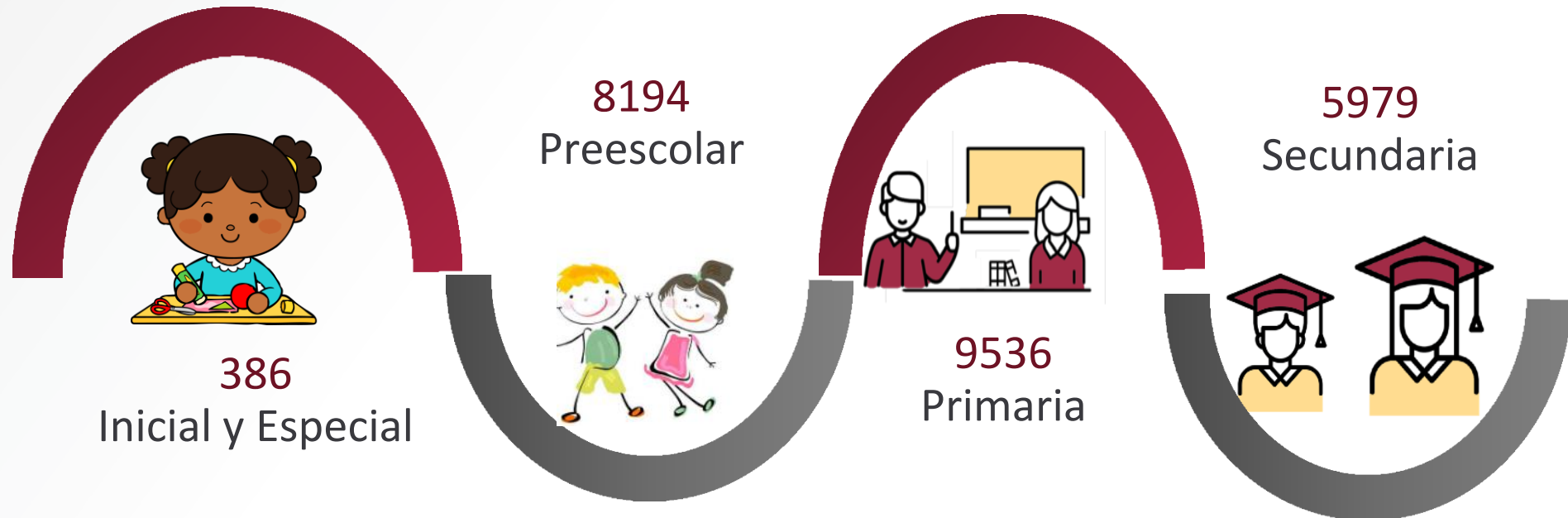
La **Encuesta de Aspectos Susceptibles de Mejora en el Sistema Educativo Estatal** está compuesta por 5 factores de medición, integrados en 20 preguntas. Los factores de medición abordan temáticas orientadas a evaluar la calidad en diversos aspectos de la operación de los centros escolares, los cuales forman parte de la evaluación de estándares e indicadores de los modelos de calidad educativa.

La escala de medición utilizada es la de **Likert**, que se basa en ítems de respuesta que reflejan una actitud positiva o negativa hacia un estímulo o referente. Esta escala mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales específicos. Se le denomina **escala sumada**, ya que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene sumando las respuestas a cada ítem. Cada reactivo cuenta con una escala diseñada específicamente para medir cada aspecto con precisión.

La encuesta fue publicada en la página del **Sistema Integral de Información Educativa (SIIE)**: <https://siie.tamaulipas.gob.mx/>, dirigida a la totalidad de la matrícula de alumnos de educación básica.

Los reportes se emiten de manera personalizada, lo que permite identificar fortalezas y debilidades del Sistema Educativo Estatal. Los puntos vulnerables se priorizan para la Secretaría de Educación, lo que facilita el desarrollo de acciones de mejora.

Estadística de Aplicación

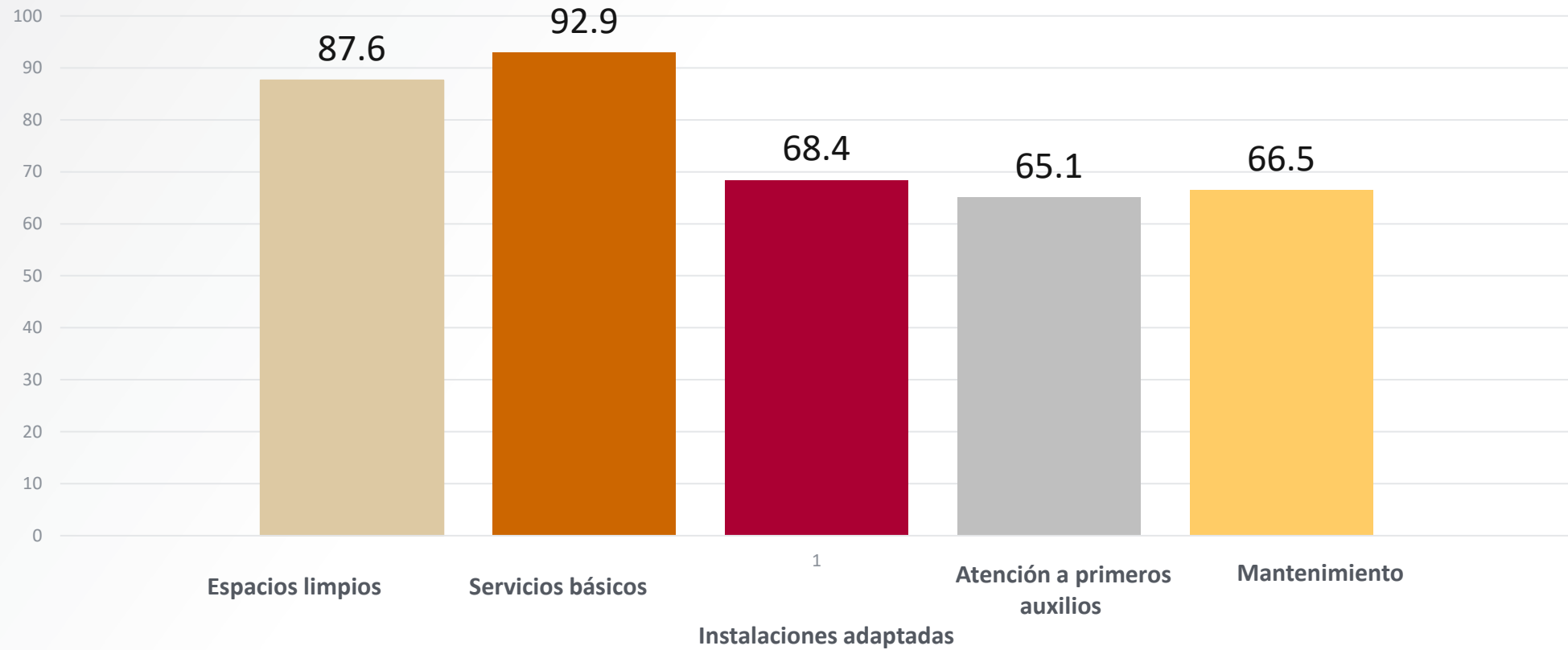


Total: 24,095
Madres o Padres de familia

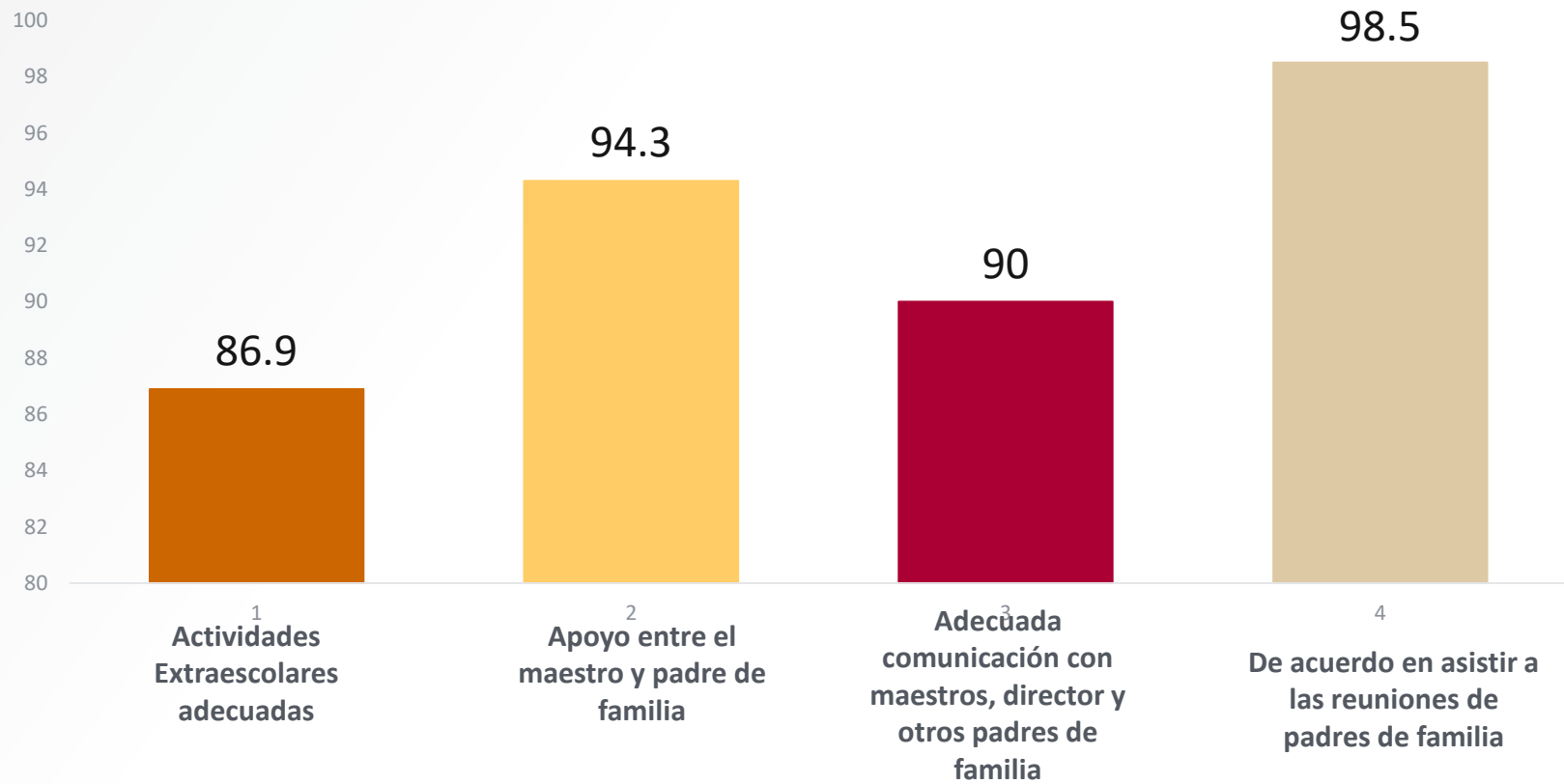
Resultados por **factores y** reactivos de medición



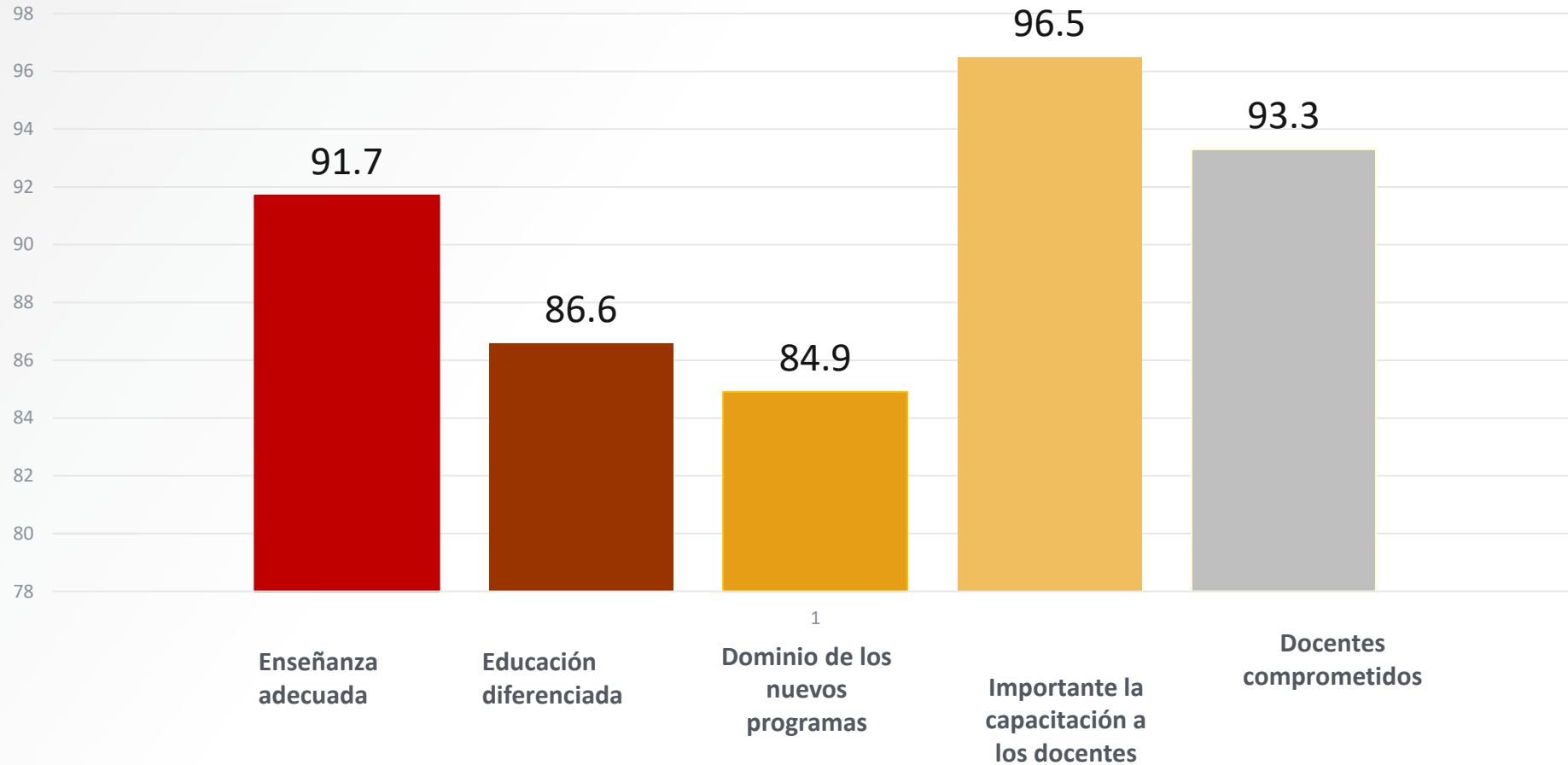
Instalaciones



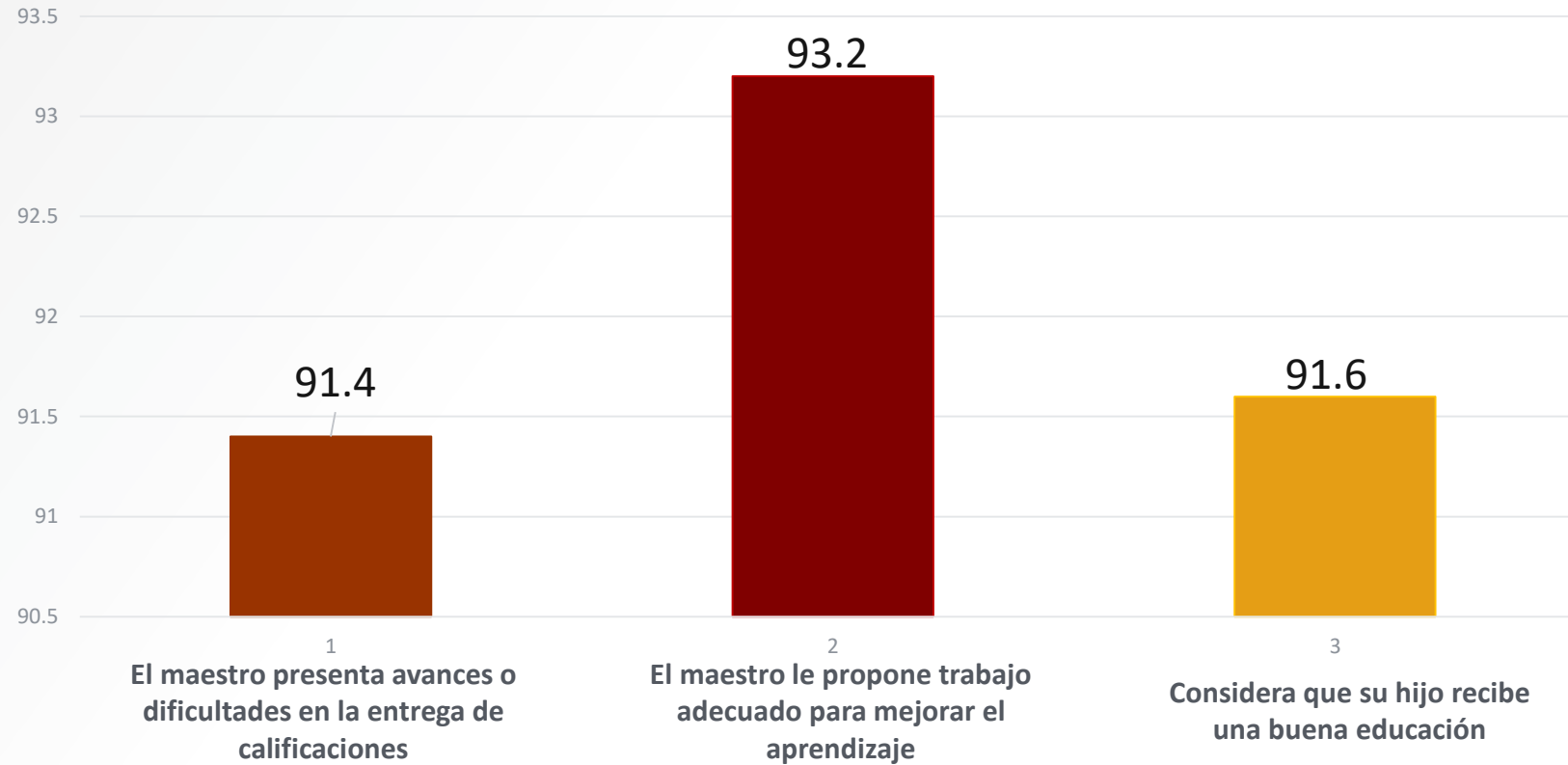
Vinculación con Padres de familia



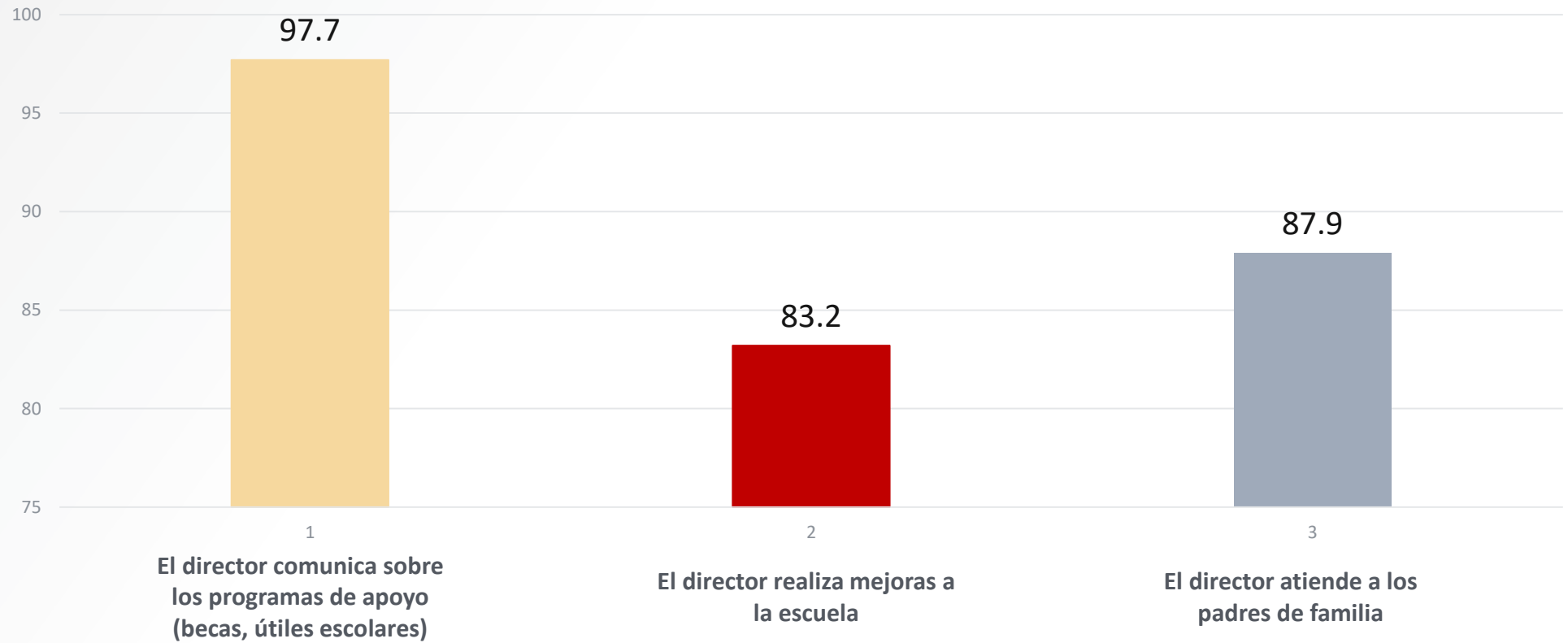
Servicios escolares



Resultados educativos



Gestión escolar



Criterios de valoración para la interpretación de resultados

Intervalo de calificación	Tipo de Resultado	Rango
0	Nulo	Negativo
01-20	Deficiente	
21-59	Insuficiente	
60-74	Aceptable	Positivo
75-89	Bueno	
90-100	Sobresaliente	

Nota: Para el tipo de resultado “Nulo, deficiente y aceptable” se deberán realizar acciones de mejora

Conclusiones

- ❖ La mejora continua en el servicio educativo implica desarrollar acciones o estrategias para identificar debilidades, riesgos operativos y oportunidades de mejora.
- ❖ Los resultados ofrecen datos sobre la percepción que tienen las madres y padres de familia respecto al servicio que presta la Secretaría de Educación en cada una de las instituciones públicas y privadas.
- ❖ Se sugiere identificar aquellos factores que se encuentren en un rango negativo, para enfocar acciones que permitan mejorar la prestación del servicio educativo.