

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2944>

La satisfacción de la comunidad escolar como apoyo en los procesos de mejora continua en una secundaria federal

School community satisfaction as support for continuous improvement processes in a federal secondary school

Jeannette Paola López Ávila

jeannettepaola@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-0887-8754>

Secretaría de Educación Pública

Nuevo León – México

Artículo recibido: 25 de octubre de 2024. Aceptado para publicación: 07 de noviembre de 2024.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El objetivo del estudio es analizar la relación entre la satisfacción de las expectativas de la comunidad educativa y los procesos de mejora continua en una secundaria federal. A través de una metodología mixta, que incluye encuestas en escala de Likert y entrevistas, se evalúa la percepción de la satisfacción de los estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo respecto al servicio educativo recibido, gestión escolar, infraestructura, uso de recursos, ambiente de aprendizaje y ambiente laboral. Los resultados con los estudiantes muestran los porcentajes de satisfacción en cuanto al servicio educativo y también reflejan las áreas de mejora, particularmente en el uso de la tecnología, los espacios de aprendizaje y actividades innovadoras para el aprendizaje. Los resultados con los padres de familia enfatizan la buena comunicación y la aprobación del servicio educativo recibido, también sugieren mejoras en la seguridad y el mantenimiento de las instalaciones. Docentes y personal administrativo expresan satisfacción con la gestión, valorando particularmente el liderazgo directivo y el ambiente de trabajo colaborativo, aunque sugieren mejoras en la comunicación interna de la institución. El estudio concluye que la satisfacción de la comunidad educativa influye positivamente en los procesos de mejora continua, destacando la importancia del liderazgo directivo y el uso eficaz de los recursos para promover un ambiente educativo de calidad. Los resultados de la investigación incluyen sugerencias de acciones que sirven como guía para la mejora del servicio de los procesos educativos y administrativos en la secundaria federal.

Palabras clave: mejora continua escolar, satisfacción del servicio, procesos de mejora, gestión de la calidad

Abstract

The object of the study is to analyze the relationship between the satisfaction of the expectations of the educational community and the processes of improvement continued in a federal secondary school. Through a mixed methodology, which includes Likert scale surveys and interviews, the perception of the satisfaction of students, family parents, teachers and personal administrators respecting educational services received, school management, infrastructure, use of courses is evaluated, learning environment and labor environment. The results with the students show the extent of satisfaction in the educational service and also reflect the areas of improvement, particularly in the use of technology, learning spaces and innovative activities for learning. The results, with the fathers of the family supporting good communication and approval of the educational service received, also

suggest improvements in the safety and maintenance of the installations. Educational and administrative personnel express satisfaction with management, particularly valuing the direction and environment of collaborative work, which suggests improvements in the internal communication of the institution. The study concludes that the satisfaction of the educational community positively influences continued improvement processes, removing the importance of directing teaching and the effective use of the courses to promote a qualified educational environment. The results of the investigation include suggestions of actions that serve as a guide to improving the service of educational and administrative processes in the federal secondary school.

Keywords: better education, service satisfaction, improvement processes, quality management

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: López Ávila, J. P. (2024). La satisfacción de la comunidad escolar como apoyo en los procesos de mejora continua en una secundaria federal. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (5), 4592 – 4610. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2944>

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación es analizar la relación entre la satisfacción de la comunidad educativa y los procesos de mejora continua en la Escuela Secundaria Técnica 125 “Prof. Jesús Mario Herrera Pedraza”, ubicada en el municipio de Ciénega de Flores, Nuevo León. Este municipio cuenta con infraestructura educativa a nivel básico y medio superior, se caracteriza por una población mayoritariamente con estudios concluidos de secundaria y bachillerato. En este contexto, la secundaria federal se ha consolidado como un centro educativo en crecimiento, con un estudiantado diverso, lo que la convierte en un espacio propicio para evaluar la mejora continua en su sistema escolar desde la perspectiva de su comunidad, por lo tanto, es un estudio con visión integral.

Actualmente, uno de los temas más significativos en la gestión educativa es la mejora continua, se destaca la imperiosa necesidad de tener una perspectiva integral y holística de mejora a nivel comunidad escolar, en comparación con enfoques más tradicionales centrados únicamente en el rendimiento académico de los estudiantes, sin considerar indicadores de la satisfacción del servicio brindado desde la perspectiva de los estudiantes que son quienes reciben el servicio, esto implica hacer realidad el derecho que tienen los alumnos a expresar su punto de vista en todos los asuntos de su interés y a ser tomados en cuenta conforme a su edad, desarrollo cognitivo y madurez. Citando al Gobierno de México (2022) “es importante que participen niñas, niños y adolescentes, la participación es un derecho reconocido en la legislación internacional (ONU, 1990) y nacional (Cámara de Diputados, 2014)”.

Existen muchas iniciativas nacionales e internacionales relevantes que hacen recomendaciones para desarrollar e implementar la medición del servicio proporcionado. González (2015) “aquellos sistemas de medición cuyo único propósito es tener un impacto relevante en el éxito organizacional... medimos para mejorar lo que importa, gracias a la toma de decisiones óptimas”. La gestión de la calidad de la educación escolar permite que cada centro responda eficazmente a la competencia del mercado cada vez mayor. La mejora continua ha adquirido una gran relevancia nacional en los últimos cincuenta años en México, en la Constitución de México desde el 2019 se añade que la educación será de excelencia, de mejoramiento integral. DOF 15/05/2019 [citado el 15 de mayo de 2019] “será de excelencia, entendida como el mejoramiento integral constante que promueve el máximo logro de aprendizaje de los educandos, para el desarrollo de su pensamiento crítico y el fortalecimiento de los lazos entre escuela y comunidad”.

El problema central de este estudio radica en comprender la forma en que la satisfacción de los diversos actores de la comunidad educativa, incluidos estudiantes, docentes, padres de familia y personal administrativo, influye en los procesos de mejora continua del establecimiento. Aunque se han realizado investigaciones previas sobre la satisfacción de los estudiantes y su impacto en la calidad de la educación, las secundarias federales no cuentan con un sistema de evaluación sistemático para identificar áreas de mejora en la comunidad escolar y diseñar estrategias efectivas en base a las áreas de mejora detectadas para incorporarlas a su plan de mejora escolar. La ausencia de estas evaluaciones perpetúa prácticas ineficaces y decisiones unilaterales, generalmente directivas, mismas que limitan la participación activa de la comunidad escolar.

El estudio busca responder a las siguientes cuestiones, ¿cuál es el nivel de percepción de la satisfacción del servicio educativo de la comunidad (estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo)? ¿Cuál es el impacto de la satisfacción de la comunidad educativa en los procesos de mejora continua en la institución? ¿Cómo puede contribuir esta información al desarrollo e implementación de estrategias de mejora para satisfacer las necesidades de la comunidad? El objetivo general es examinar el impacto de la satisfacción de la comunidad educativa en los procesos de mejora continua, para identificar áreas de oportunidad y proponer estrategias que fortalezcan la gestión educativa en el centro educativo. Los objetivos específicos incluyen medir el nivel de

satisfacción a través de encuestas y entrevistas, analizar la relación entre satisfacción y mejora continua, identificar áreas críticas de satisfacción y desarrollar propuestas de mejora en función de los resultados.

La hipótesis alternativa (H1) es una relación positiva significativa entre la satisfacción de la comunidad educativa y los procesos de mejora continua en una escuela secundaria federal. A mayor satisfacción de estudiantes, padres, docentes y personal administrativo, mayor es el compromiso y éxito en la implementación de estrategias de mejora. La hipótesis nula (H0) es que no hay una relación significativa entre la satisfacción de la comunidad educativa y los procesos de mejora continua; es decir, los niveles de satisfacción no influyen en el éxito de las estrategias de mejora. La variable dependiente es la mejora continua y la variable independiente es la satisfacción de la comunidad educativa.

Como se puede dilucidar, el estudio es relevante, no sólo por el contexto educativo en el que se desarrolla, sino también porque busca proponer un enfoque innovador y holístico centrado en la percepción de actores clave del contexto educativo. La mejora continua, entendida como un proceso dinámico que depende de la evaluación constante y la participación comunitaria, es fundamental para afrontar los desafíos educativos actuales. Para Latapí (1996) "la calidad es la concurrencia de los cuatro criterios que debieran normar el desarrollo educativo: eficacia, eficiencia, relevancia y equidad, como paradigma de macroplaneación". Satisfacer las necesidades de los alumnos es esencial para brindar una educación de calidad, el poder verificar las diversas necesidades de los alumnos que culminan un ciclo escolar, pueden ser apoyadas esas necesidades y los servicios educativos, en un plan de mejora continua, para que puedan abordarse de manera efectiva y se mejoren las experiencias educativas y académicas de los estudiantes. "La satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas" (Surdez et. at. 2018).

METODOLOGÍA

La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque mixto, combinando datos cuantitativos y cualitativos. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2008), los métodos mixtos implican un proceso sistemático y crítico que integra la recolección y análisis de ambos tipos de datos para realizar metainferencias. Se optó por este enfoque para brindar una comprensión integral del fenómeno estudiado: la relación entre la satisfacción de la comunidad educativa y los procesos de mejora continua en una escuela secundaria. La recogida de datos se realizó a través de encuestas con escala Likert y preguntas abiertas, que permitieron obtener información sobre la satisfacción de los diferentes actores de la comunidad escolar (estudiantes, padres de familia, docentes, directivos). De esta manera, fue posible combinar la amplitud y frecuencia de las respuestas cuantitativas con la profundidad y complejidad de las cualitativas, obteniendo así una visión integral de las experiencias y perspectivas de la comunidad educativa.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es descriptivo secuencial, es decir que se llevó a cabo en dos fases: en la primera fase se recolectaron y analizaron datos cuantitativos, en la segunda fase se recogieron datos cualitativos para profundizar y complementar la información obtenida. En este tipo de diseño, los datos de una fase informan y enriquecen la siguiente (Hernández-Sampieri et al., 2014). Este diseño permite no sólo describir el nivel de satisfacción de los participantes, sino también explorar sus percepciones más profundas sobre los procesos de mejora continua dentro de la institución.

Participantes

Los participantes en esta investigación fueron miembros de la comunidad educativa, incluidos estudiantes, padres de familia, profesores y administradores. Todos fueron seleccionados mediante muestreo intencional, teniendo en cuenta su disponibilidad y disposición para participar en el estudio. La muestra final estuvo compuesta por los estudiantes de la secundaria quienes brindaron su punto de vista sobre la calidad de la enseñanza, los recursos educativos, la infraestructura y su experiencia de aprendizaje, por los padres y madres de familia quienes opinaron sobre el servicio educativo y la interacción con el profesorado, por los docentes quienes evaluaron el clima laboral y los recursos disponibles para realizar su labor educativa y por el personal administrativo y directivo quienes compartieron su percepción sobre el apoyo institucional y la gestión interna de la secundaria federal.

Instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de encuestas y entrevistas en cuatro momentos, el primer momento correspondió la participación a los estudiantes de los tres grados de secundaria, en el segundo momento participaron los padres y madres de familia de los tres grados, el tercer momento correspondió a los docentes y personal administrativo de la secundaria y el cuarto momento al personal directivo. Se diseñaron encuestas específicas para cada grupo y momento de la comunidad educativa (estudiantes, padres de familia, docentes y directivos), cada una adaptada a las características y áreas de interés de los participantes.

Las encuestas se distribuyeron digitalmente mediante formularios en línea. Se incluyeron preguntas cerradas en una escala Likert, que permiten una fácil codificación y análisis, así como preguntas abiertas que brindan la oportunidad de respuestas más detalladas. Cada encuesta se dividió en diferentes áreas o campos temáticos, como calidad de la enseñanza, recursos educativos, clima escolar, satisfacción con el servicio educativo, interacción con los docentes, entre otras. Se distribuyeron las encuestas por medios digitales a varios miembros de la comunidad escolar, incluidos estudiantes, padres y madres de familia, profesores y administradores, se utilizaron formularios en línea y por medios digitales se difundieron y se recopilaron los datos. La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto (Maldonado, 2012). Posteriormente se realizó una entrevista estructurada al director de la institución, enfocada a los procesos de mejora continua, el escenario de la entrevista fue diseñado para explorar aspectos como el contexto, los resultados obtenidos y las innovaciones implementadas en la gestión escolar.

Análisis de datos

El análisis de los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas se realizó mediante técnicas estadísticas descriptivas, utilizando frecuencias, porcentajes y medias, esto permitió identificar las áreas de mayor satisfacción y aquellas que requieren mejora, con el apoyo del programa IBM SPSS. Por otro lado, los datos cualitativos de las preguntas abiertas y de la entrevista fueron analizados mediante codificación temática, permitiendo identificar patrones y categorías emergentes relacionadas con las percepciones de los participantes. La integración de resultados cuantitativos y cualitativos se realizó en una fase posterior, lo que facilitó una comprensión más holística del fenómeno estudiado.

Consideraciones éticas

Esta investigación se ajustó a principios éticos fundamentales, como el consentimiento informado, la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Todos los encuestados fueron informados al contestar las encuestas y su participación fue voluntaria. Los datos recopilados son parte de la investigación y conforman una visión holística e integral, se analizaron e interpretaron de forma honesta y objetiva, manteniendo al personal directivo informado sobre los resultados de la investigación.

RESULTADOS

Primer momento, encuestas con los estudiantes

El primer momento de aplicación del instrumento de recolección de datos corresponde a los estudiantes del plantel, cuya encuesta fue distribuida y contestada digitalmente, los porcentajes de participación muestran que la mayor participación proviene del tercer grado (38.8%), seguido del primer grado (34.1%) y posteriormente segundo grado (27.1%), lo que refleja una representación equilibrada de los distintos grados académicos de la secundaria federal.

El 75.3% de los estudiantes dicen estar satisfechos con la calidad de su enseñanza reciente. Sin embargo, el 5.9% estaba insatisfecho y el 18.8% se mantuvo neutral, lo que sugiere que, si bien la mayoría de los estudiantes permanecen en la educación, hay un grupo que podría beneficiarse de una mejora. El 85.9% de los estudiantes está satisfecho con el interés de los profesores por aprender, pero el 5.9% está insatisfecho y el 8.2% prefieren mantenerse neutral; este alto nivel de satisfacción refleja un compromiso excepcional del profesorado con el éxito académico de los estudiantes. El 71.8% de los estudiantes considera interesantes y motivadoras las clases, el 10.6% muestra insatisfacción y el 17.6% prefiere ser neutral, esto indica que, incluso si las clases logran captar el interés de la mayoría, aún es posible hacerlas más motivadoras y creativas para todos.

El 83.5% de los estudiantes está satisfecho con el dominio que tienen los docentes en relación con la materia que imparten, utilizando métodos de enseñanza que facilitan la comprensión de los temas, sólo el 4.7% expresó insatisfacción, lo que sugiere una percepción positiva generalizada de la especialidad de los profesores en las materias que imparten.

El 67% de los datos están satisfechos con el uso de los recursos tecnológicos y de apoyos visuales en el aula, sin embargo, el 27.1% se mantiene neutral, lo que sugiere potencial de mejora, particularmente en la integración de la tecnología como herramienta educativa, ya que el 5.9% expresa insatisfacción. Las aulas tienen un nivel de percepción de satisfacción del 74.1%, pero las áreas de informática el nivel de percepción de satisfacción es de 56.5%, el laboratorio de ciencias tiene una satisfacción del 35.3%, los baños con satisfacción del 65.9% y las áreas verdes tienen un nivel de satisfacción del 65.9%; los niveles de aprobación más altos son para las aulas. Estas cifras resaltan la necesidad de mejorar la infraestructura de espacios especializados para una experiencia educativa más completa.

El 77.6% de los alumnos perciben una forma segura de estar en el plantel, el 61.2% percibe un clima de respeto entre compañeros, lo que refleja un clima escolar predominantemente positivo. El 65.9% de los estudiantes se sienten alentados a expresar sus opiniones y preocupaciones en la escuela, el 74.1% del alumnado percibe que en las aulas se trata a todos con respeto, independientemente de sus capacidades y habilidades para aprender, el 78.8% de los alumnos considera que la escuela fomenta la participación activa de todos los estudiantes; estos resultados resaltan una cultura inclusiva dentro de la escuela. El 76.5% de los estudiantes está satisfecho con la experiencia educativa general, el 17.6% se mantiene neutral, mientras que 4.7% muestra estar insatisfecho, lo que sugiere un resultado positivo con las expectativas de los alumnos, pero con áreas a fortalecer.

Tabla 1

Concentrado general de la encuesta aplicada a los alumnos

Nota: La tabla muestra los porcentajes clasificados en un semáforo de todas las preguntas que integran la encuesta, con verde la satisfacción, con rojo la insatisfacción y con amarillo la neutralidad.

Participación de los estudiantes:		1° grado:	34.1%	2° grado:	27.1%	3° grado:	38.8%			
Campo: calidad en la enseñanza:		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5	Satisfacción	Insatisfacción	Neutral	
1.	La calidad de la enseñanza en esta escuela es eficiente, es de mejora:	1.2%	4.7%	18.8%	55.3%	20.0%	75.3%	5.9%	18.8%	
2.	Los profesores demuestran interés en mi aprendizaje, promueven la participación y el intercambio de ideas:	2.4%	3.5%	8.2%	45.9%	40.0%	85.9%	5.9%	8.2%	
3.	Las clases son interesantes, novedosas y atractivas para mí:	4.7%	5.9%	17.6%	45.9%	25.9%	71.8%	10.6%	17.6%	
4.	Los profesores tienen dominio sobre la materia que imparten y utilizan métodos de enseñanza que facilitan mi comprensión:	3.5%	1.2%	10.6%	49.4%	34.1%	83.5%	4.7%	10.6%	(no respondidos 1.2%)
5. Estoy satisfecho (a) con las lecciones y contenido educativo de las siguientes asignaturas:										
Asignaturas	Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Satisfecho 3	Muy satisfecho 4						
Español	18.8%	9.4%	44.7%	27.1%	71.8%	28.2%				
Inglés	15.3%	10.6%	50.6%	23.5%	74.1%	25.9%				
Artes	18.8%	7.1%	51.8%	22.4%	74.2%	25.9%				
Matemáticas	15.3%	14.1%	42.4%	28.2%	70.6%	29.4%				
Ciencias	17.6%	11.8%	41.2%	29.4%	70.6%	29.4%				
Geografía	21.2%	11.8%	47.1%	20.0%	67%	33%				
Historia	16.5%	12.9%	48.2%	22.4%	70.6%	29.4%				
FCyE	17.6%	10.6%	50.6%	21.2%	71.8%	28.2%				
Tecnología	18.8%	8.2%	47.1%	25.9%	73%	27%				
Ed. Física	11.8%	15.3%	41.2%	31.8%	73%	27%				
Campo: recursos educativos e infraestructura.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5				
6.	Se utilizan los recursos tecnológicos, apoyos visuales, videos, computadoras o televisiones para enriquecer mi aprendizaje:	3.5%	2.4%	27.1%	42.4%	24.7%	67%	5.9%	27.1%	
7.	Estoy satisfecho (a) con las instalaciones (infraestructura) de mi escuela:	Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Satisfecho 3	Muy satisfecho 4					
	Salones	15.3%	10.6%	45.9%	28.2%	74.1%	25.9%			
	Cómputo	17.6%	25.9%	29.4%	27.1%	56.5%	43.5%			
	Laboratorio	24.7%	40.0%	17.7%	17.6%	35.3%	64.7%			
	Baños	15.3%	18.8%	40.0%	25.9%	65.9%	34.1%			
	Áreas verdes	15.3%	18.8%	40.0%	25.9%	65.9%	34.1%			
Campo: Clima escolar:		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5				
8.	Me siento seguro/a en mi escuela:	2.4%	2.4%	17.6%	48.2%	29.4%	77.6%	4.8%	17.6%	
9.	La escuela promueve un ambiente de respeto entre los estudiantes:	4.7%	5.9%	27.1%	41.2%	20.0%	61.2%	10.6%	27.1%	(no respondidos 1.1%)
10.	Los estudiantes son alentados a expresar sus opiniones y preocupaciones en la escuela:	2.4%	7.1%	24.7%	47.1%	18.8%	65.9%	9.5%	24.7%	
Campo: inclusión.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5				
11.	Los estudiantes con diferentes habilidades y antecedentes son tratados con igualdad y respeto en mi escuela:	2.4%	7.1%	15.3%	48.2%	25.9%	74.1%	9.5%	15.3%	(no respondidos 1.1%)
12.	La escuela fomenta la participación activa de todos los estudiantes, independientemente de sus diferencias:	1.2%	2.4%	16.5%	49.4%	29.4%	78.8%	3.6%	16.5%	(no respondidos 1.1%)
Campo: experiencia de aprendizaje.		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5				
13.	En general, estoy satisfecho/a con mi experiencia de aprendizaje en esta escuela:	1.2%	3.5%	17.6%	41.2%	35.3%	76.5%	4.7%	17.6%	(no respondidos 1.2%)

Tabla 2

Estadística del instrumento aplicado en el primer momento con los alumnos

Estadísticas

	1. La calidad de la enseñanza es buena	2. Los profesores demuestran interés por sus alumnos	3. Las instalaciones de la escuela son buenas	4. Los recursos materiales de la escuela son suficientes	5. Los profesores utilizan métodos innovadores	6. Los profesores utilizan recursos tecnológicos	7. Los profesores utilizan recursos de la comunidad	8. Los profesores utilizan recursos de la familia	9. Los profesores utilizan recursos de la cultura	10. Los profesores utilizan recursos de la naturaleza	11. Los profesores utilizan recursos de la historia	12. Los profesores utilizan recursos de la geografía	13. Los profesores utilizan recursos de la ciencia	14. Los profesores utilizan recursos de la tecnología	15. Los profesores utilizan recursos de la comunicación	16. Los profesores utilizan recursos de la información	17. Los profesores utilizan recursos de la cultura popular	18. Los profesores utilizan recursos de la cultura tradicional	19. Los profesores utilizan recursos de la cultura contemporánea	20. Los profesores utilizan recursos de la cultura global	21. Los profesores utilizan recursos de la cultura local	22. Los profesores utilizan recursos de la cultura regional	23. Los profesores utilizan recursos de la cultura nacional	24. Los profesores utilizan recursos de la cultura internacional	25. Los profesores utilizan recursos de la cultura mundial
1. Total	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
2. Frecuencia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3. Porcentaje	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4	11.4
4. Media	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14	1.14
5. Desviación estándar	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31

Nota: La tabla muestra la estadística de las preguntas del instrumento aplicado.

Comentarios adicionales de los estudiantes recopilados en la parte cualitativa de la investigación

Los estudiantes mostraron un gran aprecio y satisfacción por las materias de matemáticas, español, artes y tecnología. Destacaron con su interés por estas materias se debe a la claridad y eficacia de la enseñanza, destacando la capacidad de los profesores para hacer las lecciones comprensibles, prácticas e interesantes. También se destacó la paciencia, metodología y capacidad de explicar y escuchar de los docentes, lo que genera un ambiente de aprendizaje positivo y motivador. Sin embargo, también sugirieron áreas de mejora, como la inclusión de más actividades creativas en todas las asignaturas, mayor monitoreo y seguridad, mejoras en las instalaciones (como el aula de computación, mantenimiento de aire acondicionado y baños) y un mayor uso del laboratorio y los espacios verdes. En general, los estudiantes están satisfechos con el servicio educativo brindado y el ambiente escolar, pero sugieren mejoras en la infraestructura y los recursos educativos para enriquecer su experiencia escolar.

Segundo momento, encuestas con los padres y madres de familia

En cuanto a la mayor participación de padres y madres, proviene del primer grado de secundaria con un 39.4%, seguido del tercer grado con un 36.2% y del segundo grado con un 24.5%. Estos datos reflejan un buen nivel de implicación de los padres en la educación de sus hijos.

El 84.1% de los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda el plantel, el 7.4% de ellos está insatisfecho, mientras que el 8.5% prefieren mantenerse neutral. El 82% de los padres y madres de familia consideran que los docentes están interesados en el aprendizaje y el bienestar de sus hijos, el 8.4% está insatisfecho y el 9.6% prefiere mantenerse neutral; este aspecto refleja una evaluación positiva de la relación entre los padres y el equipo docente.

El 79.8% de los padres percibe que la comunicación entre ellos y la secundaria es clara y eficaz, el 7.4% está insatisfecho, mientras que el 12.8% prefiere mantenerse neutral, lo que pone de relieve la importancia de mantener canales de comunicación abiertos y fluidos. El 85.1% de los padres de familia se encuentran satisfechos con las instalaciones y recursos disponibles de la escuela, sin embargo, el 7.5% expresó insatisfacción y el 7.4% mantiene neutralidad a la pregunta, sugiriendo la necesidad de continuar mejorando aspectos específicos de la infraestructura del plantel. El 79.8% de los padres y madres de familia percibe que la secundaria ofrece un ambiente seguro y agradable, el 7.5% muestra insatisfacción y el 12.7% se mantiene neutral; el 80.9% considera que tiene adecuadas oportunidades de participación en lo que a la educación de sus hijos se refiere, el 6.4% muestra insatisfacción a la

cuestión, mientras que el 12.7% se mantiene neutral. La satisfacción general del servicio educativo recibido muestra una percepción del 83% de los padres que están satisfechos con la experiencia educativa de sus hijos, mientras que la insatisfacción es de 5.3% y la neutralidad de 11.7%.

Tabla 3

Concentrado general de la encuesta aplicada a los padres y madres de familia

Nota: La tabla muestra los porcentajes clasificados en un semáforo de todas las preguntas que

Participación de los padres y madres de familia:		1° grado: 39.4%	2° grado: 24.5%	3° grado: 36.2%				
Campo: satisfacción con el servicio educativo.	Totamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totamente de acuerdo 5	Satisfacción	Insatisfacción	Neutral
1. Estoy satisfecho/a con la calidad del servicio educativo proporcionado por esta escuela:	5.3%	2.1%	8.5%	42.6%	41.5%	84.1%	7.4%	8.5%
Campo: interacción con los profesores.	Totamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totamente de acuerdo 5			
2. Considero que los profesores demuestran interés en el aprendizaje y bienestar de mi hijo (a):	4.3%	4.1%	9.6%	39.4%	42.6%	82%	8.4%	9.6%
Campo: comunicación y recursos.	Totamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totamente de acuerdo 5			
3. La comunicación entre la escuela y los padres es efectiva y clara, hay canales de comunicación por medio de correos, teléfonos o directamente con trabajo social:	5.3%	2.1%	12.8%	35.1%	44.7%	79.8%	7.4%	12.8%
4. Estoy satisfecho (a) con las instalaciones y recursos disponibles en la escuela de mi hijo:	6.4%	1.1%	7.4%	37.2%	47.9%	85.1%	7.5%	7.4%
Campo: ambiente escolar y participación de los padres.	Totamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totamente de acuerdo 5			
5. La escuela proporciona un ambiente seguro y agradable de aprendizaje para mi hijo (a):	3.2%	4.3%	12.7%	41.5%	38.3%	79.8%	7.5%	12.7%
6. Considero que la escuela ofrece oportunidades adecuadas para la participación de los padres en la educación de sus hijos (as), me siento escuchado (a):	4.3%	2.1%	12.7%	44.7%	36.2%	80.9%	6.4%	12.7%
Campo: experiencia educativa general.	Totamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totamente de acuerdo 5			
7. En general, estoy satisfecho/a con la experiencia educativa que mi hijo (a) están recibiendo en esta escuela:	3.2%	2.1%	11.7%	39.4%	43.6%	83%	5.3%	11.7%

integran la encuesta, con verde la satisfacción, con rojo la insatisfacción y con amarillo la neutralidad.

Tabla 4

Estadística del instrumento aplicado en el segundo momento con los padres y madres de familia

Estadísticos									
	Grado de su hijo:	1. Estoy satisfecho/a con la calidad del servicio educativo proporcionado por esta escuela:	2. Considero que los profesores demuestran interés en el aprendizaje y bienestar de mi hijo (a):	3. La comunicación entre la escuela y los padres es efectiva y clara, hay canales de comunicación por medio de correos, teléfonos o directamente con trabajo social:	4. Estoy satisfecho (a) con las instalaciones y recursos disponibles en la escuela de mi hijo:	5. La escuela proporciona un ambiente seguro y agradable de aprendizaje para mi hijo (a):	6. Considero que la escuela ofrece oportunidades adecuadas para la participación de los padres en la educación de sus hijos (as), me siento escuchado (a):	7. En general, estoy satisfecho/a con la experiencia educativa que mi hijo (a) están recibiendo en esta escuela:	
N	Válido	94	94	94	94	94	94	94	94
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		1.97	4.13	4.12	4.12	4.19	4.07	4.06	4.18
Error estándar de la media		.090	.106	.107	.110	.110	.102	.101	.098
Mediana		2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		1	4	5	5	5	4	4	5
Desv. Desviación		.873	1.029	1.035	1.066	1.070	.986	.982	.950
Varianza		.762	1.059	1.072	1.137	1.146	.973	.964	.902
Rango		2	4	4	4	4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		3	5	5	5	5	5	5	5
Suma		185	388	387	387	394	383	382	393
Percentiles	25	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	50	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	75	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Nota: La tabla muestra la estadística de las preguntas del instrumento aplicado.

Comentarios adicionales de los padres recopilados en la parte cualitativa de la investigación

Los padres y madres de familia perciben el esfuerzo y dedicación de los docentes, destacando su compromiso y su interés en el aprendizaje de sus hijos. Sin embargo, identifican áreas de mejora, como una mayor seguridad en la escuela, particularmente durante los descansos y salida de los alumnos y una mejor respuesta (atención) a las llamadas telefónicas que hacen al plantel. También sugieren mejoras en el mantenimiento de las instalaciones de la secundaria federal. Se menciona la necesidad de aplicar uniformemente el reglamento, mejorar el trato de algunos docentes hacia los estudiantes y cuidar la vestimenta de los docentes y de los estudiantes, especialmente en lo que respecta al uniforme de los estudiantes para su seguridad.

Tercer momento, encuestas con los docentes

Entre los docentes encuestados, el 60% posee título de licenciatura universitaria, 26.7% tienen grado de maestría y 13.3% tienen título de normal superior. La percepción de la satisfacción con la gestión y el apoyo administrativo muestra que el 86.7% está satisfecho. El 86.7% de los docentes encuestados se siente plenamente valorado laboralmente por parte de la dirección, el 6.6% muestra insatisfacción mientras que el 6.7% prefieren mantenerse neutrales a la cuestión.

El 100% de los docentes percibe que sus ideas son escuchadas por parte de sus colegas y el 86.7% se siente apoyado por sus compañeros en sus labores. En cuanto a los recursos y ambiente de trabajo, 100% de los docentes encuestados están satisfechos con una flexibilidad para organizar y planificar la labor docente. El 66.7% están totalmente de acuerdo en la aplicación justa de la normativa para todos y el 33.3% está de acuerdo con una aplicación justa. El 93.3% está satisfecho con los materiales disponibles para ejercer su labor en el proceso de enseñanza y el 86.7% se siente satisfecho con el ambiente laboral del centro de trabajo mientras que 13.3% prefieren mantenerse neutrales a la

pregunta. La satisfacción general de los docentes encuestados es de un 86.7% y el 13.3 se mantienen neutrales a la cuestión.

Tabla 5

Concentrado general de la encuesta aplicada a los docentes

Total, de docentes encuestados:	15 docentes	Nivel de estudios:	Normal:	13.3%	Licenciatura universitaria:	60.0%	Maestría:	26.7%
Campo: apoyo administrativo.	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5	Satisfacción	Insatisfacción	Neutral
1. Estoy satisfecho/a con el apoyo administrativo proporcionado por la dirección de la escuela:	6.6%	0	6.7%	20.0%	66.7%	86.7%	6.6%	6.7%
2. Me considero valorado (a) y respetado (a) en mi labor como docente por parte de la dirección de la escuela:	0	0	0	13.3%	86.7%	86.7	13.3%	0
Campo: apoyo del equipo docente.	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5			
3. Se escuchan mis opiniones e ideas:	0	0	0	13.3%	86.7%	100%	0	0
4. Me siento respaldado (a) por mis colegas y equipo docente en la escuela:	0	0	13.3%	26.7%	60%	86.7%	0	13.3%
Campo: recursos y clima laboral.	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5			
5. La dirección permite flexibilidad en la organización de mi labor:	0	0	0	6.7%	93.3%	100%	0	0
6. El reglamento se aplica de manera consistente a todos:	0	0	0	33.3%	66.7%	100%	0	0
7. Considero que los recursos y materiales educativos disponibles son adecuados para el proceso de enseñanza:	0	0	6.7%	13.3%	80.0%	93.3	0	6.7%
8. Estoy satisfecho (a) con el ambiente de trabajo en la escuela:	0	0	13.3%	20.0%	66.7%	86.7%	0	13.3%
Campo: experiencia laboral general.	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5			
9. En general, estoy satisfecho (a) con mi experiencia laboral en esta escuela:	0	0	0	13.3%	86.7%	100%	0	0

Nota: La tabla muestra los porcentajes clasificados en un semáforo de todas las preguntas que integran la encuesta, con verde la satisfacción, con rojo la insatisfacción y con amarillo la neutralidad.

Tabla 6

Estadística del instrumento aplicado en el tercer momento con los docentes

		Estadísticos									
		Nivel de estudios:	1. Estoy satisfecho/a con el apoyo administrativo proporcionado por la dirección de la escuela:	2. Me considero valorado (a) y respetado (a) en mi labor como docente por parte de la dirección de la escuela:	3. Se escuchan mis opiniones e ideas:	4. Me siento respaldado (a) por mis colegas y equipo docente en la escuela:	5. La dirección permite flexibilidad en la organización de mi labor:	6. El reglamento se aplica de manera consistente a todos:	7. Considero que los recursos y materiales educativos disponibles son adecuados para el proceso de enseñanza:	8. Estoy satisfecho (a) con el ambiente de trabajo en la escuela:	9. En general, estoy satisfecho (a) con mi experiencia laboral en esta escuela:
N	Válido	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2.13	4.40	4.87	4.87	4.47	4.93	4.67	4.73	4.53	4.87
Error estándar de la media		.165	.289	.091	.091	.192	.067	.126	.153	.192	.091
Mediana		2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Moda		2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Desv. Desviación		.640	1.121	.352	.352	.743	.258	.488	.594	.743	.352
Varianza		.410	1.257	.124	.124	.552	.067	.238	.352	.552	.124
Rango		2	4	1	1	2	1	1	2	2	1
Mínimo		1	1	4	4	3	4	4	3	3	4
Máximo		3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suma		32	66	73	73	67	74	70	71	68	73
Percentiles	25	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00
	50	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	75	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Nota: La tabla muestra la estadística de las preguntas del instrumento aplicado.

Comentarios adicionales de los docentes en la parte cualitativa de la investigación

Al finalizar la encuesta, los docentes respondieron un punto a considerar, que integra la parte cualitativa de la encuesta, los docentes expresan agradecimiento hacia el director de la escuela, destacando especialmente el liderazgo y apoyo mostrado, reconocen el buen ambiente laboral y la capacidad de trabajar en equipo, independientemente de las diferencias, dentro de la secundaria. Valoran la mejora continua de la infraestructura educativa, incluyendo la adquisición de pantallas, computadoras, climas, cámaras e internet, que han modernizado la institución. Los docentes aprecian sentirse apoyados y tomados en cuenta, y mencionan la necesidad de mejorar la comunicación entre algunos compañeros, también sugieren la gestión de mejoramiento del laboratorio de ciencias y de la sala de maestros. En general, los comentarios reflejan un compromiso con el crecimiento académico de los alumnos y el respeto hacia todo el personal, con expectativas de seguir viendo mejoras y crecimiento en la escuela.

Tercer momento, encuestas con el personal administrativo

Del personal administrativo encuestado, el 50% tiene estudios profesionales de licenciatura, el 8.3% tiene estudios de bachillerato, el 33.3% tiene estudios técnicos y el 8.3% tiene estudios de nivel básico. La participación al responder las encuestas fue de 16.7% por trabajo social, de 25% del personal de prefectura, el 33.3% de secretarías, el 8.3% de contraloría y el 16.7% de intendencia.

La percepción de la satisfacción con el ambiente laboral es del 91.7% de los administrativos encuestados y el 8.3% se mantiene neutral, el 83.3% se siente apoyado por sus colegas y el 16.7% se mantiene neutral, el 91.6% está satisfecho con el apoyo a la gestión por parte de la dirección mientras que el 8.3% prefiere mantenerse neutral. En cuanto a los recursos y ambiente de trabajo el 91.7% considera que los recursos son suficientes para trabajar y en cuanto a la flexibilidad para organizar el trabajo el 83.3% está totalmente de acuerdo en que se sienten satisfechos en ese rubro y el 16.7% está de acuerdo. El 75% está satisfecho con la aplicación de normativa para todos mientras que el 25% prefiere mantenerse neutral a la pregunta. La percepción general de la satisfacción laboral es del 75% que están totalmente de acuerdo y el 25% está de acuerdo en su satisfacción.

Comentarios adicionales del personal administrativo en la parte cualitativa de la investigación

Al finalizar la encuesta, el personal administrativo y de apoyo para la educación expresaron agradecimiento y satisfacción con el liderazgo del director, destacando su compromiso, paciencia y dedicación hacia el personal administrativo. Entre los comentarios se resalta la implementación de tecnología y la modernización de la escuela, facilitando el trabajo diario y mejorando la experiencia educativa a pesar de la ubicación desafiante de donde se sitúa la escuela. La incorporación de un taller de computación es vista como un logro significativo. Además, los administrativos externaron su percepción en cuanto al buen ambiente laboral y la colaboración entre directivos, docentes y personal administrativo.

Tabla 7

Concentrado general de la encuesta aplicada a los administrativos

Total, de encuestados:	12	Nivel de estudios:	Nivel básico	8.3%	Función:	Intendencia	16.7%	
			Técnico	33.3%		Contralor	8.3%	
			Preparatoria	8.3%		Administrativo	33.3%	
			Licenciatura	50%		Prefectura	25%	
						Trabajo social	16.7%	
Campo: apoyo administrativo.	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5	Satisfacción	Insatisfacción	Neutral
1. Estoy satisfecho (a) con el ambiente de trabajo en la escuela:	0	0	8.3%	25%	66.7%	91.7%	0	8.3%
2. Me siento respaldado (a) por mis colegas y equipo administrativo en la escuela:	0	0	16.7%	41.6%	41.7%	83.3%	0	16.7%
3. Estoy satisfecho (a) con el apoyo brindado por la dirección de la escuela en mis responsabilidades administrativas:	0	0	8.3%	8.3%	83.3%	91.6	0	8.3%
Campo: recursos y clima laboral.	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5			
4. Considero que los recursos y el equipo disponibles en la escuela son adecuados para realizar eficazmente mis funciones administrativas:	0	0	8.3%	16.7%	75.0%	91.7%	0	8.3%
5. La dirección permite flexibilidad en la organización de mi labor administrativa:	0	0	0	16.7%	83.3%	100%	0	0
6. El reglamento se aplica de manera consistente a todos:	0	0	25%	25%	50%	75%	0	25%
7. Estoy satisfecho (a) con el ambiente de trabajo en la escuela:	0	0	8.3%	25%	66.7%	91.7%	0	8.3%
Campo: experiencia laboral general.	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5			
8. En general, estoy satisfecho/a con mi experiencia laboral en esta escuela como administrativo (a):	0	0	0	25%	75%	100%	0	0

Nota: La tabla muestra los porcentajes clasificados en un semáforo de todas las preguntas que integran la encuesta, con verde la satisfacción, con rojo la insatisfacción y con amarillo la neutralidad.

Tabla 8

Estadística del instrumento aplicado en el tercer momento con los administrativos y personal de apoyo para la educación

		Estadísticos									
		Nivel de estudios:	Función en la escuela:	1. Estoy satisfecho (a) con el ambiente de trabajo en la escuela:	2. Me siento respaldado (a) por mis compañeros y equipo administrativo en la escuela:	3. Estoy satisfecho (a) con el apoyo brindado por la dirección de la escuela en mis responsabilidades administrativas:	4. Considero que los recursos y el equipo disponibles en la escuela son adecuados para realizar eficazmente mis funciones administrativas:	5. La dirección permite flexibilidad en la organización de mi labor administrativa:	6. El reglamento se aplica de manera consistente a todos:	7. Estoy satisfecho (a) con el ambiente de trabajo en la escuela:	8. En general, estoy satisfecho/a con mi experiencia laboral en esta escuela como administrativo (a):
N	Válido	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	3.00	3.17	4.58	4.25	4.75	4.67	4.83	4.25	4.58	4.75
	Error estándar de la media	.326	.386	.193	.218	.179	.188	.112	.250	.193	.131
	Mediana	3.50	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00
	Moda	4	3	5	4 ^a	5	5	5	5	5	5
	Desv. Desviación	1.128	1.337	.669	.754	.622	.651	.389	.866	.669	.452
	Varianza	1.273	1.788	.447	.568	.386	.424	.152	.750	.447	.205
	Rango	3	4	2	2	2	2	1	2	2	1
	Mínimo	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4
	Máximo	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Suma	36	38	55	51	57	56	58	51	55	57
	Percentiles										
	25	2.00	2.25	4.00	4.00	5.00	4.25	5.00	3.25	4.00	4.25
	50	3.50	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00
	75	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nota: La tabla muestra la estadística de las preguntas del instrumento aplicado.

Cuarto momento de la investigación

Posteriormente a las aplicaciones de los instrumentos cuantitativos se realizó una entrevista al director, quien ha sido docente durante 23 años y tiene 5 años más como director. El director del plantel destacó la importancia de una gestión transparente y mantener una buena comunicación con la comunidad escolar, destacando que la satisfacción de alumnos, padres y profesores es la clave para la mejora continua. Durante su gestión implementó medidas de seguridad, como cámaras de vigilancia, mejoró la infraestructura y la tecnología de la secundaria, con la instalación de pantallas y la creación de un aula de cómputo con 40 computadoras, lo cual fue bien recibido por la comunidad educativa.

DISCUSIÓN

Interpretación de resultados

Los resultados obtenidos en encuestas a estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo reflejan un nivel general de satisfacción con el servicio educativo brindado, con el ambiente escolar y la gestión institucional. Sin embargo, se destacan ciertos aspectos clave como áreas de mejora, ofreciendo una perspectiva equilibrada de la situación educativa en la secundaria federal donde se realizó esta investigación.

En el caso de los estudiantes, el 75.3% está satisfecho con el servicio educativo recibido, pero el 18.8% se mantiene neutral y el 5.9% permanece insatisfecho, lo que indica la necesidad de seguir mejorando ciertos aspectos de la experiencia educativa de los estudiantes, como crear ambientes de aprendizaje creativos y lúdicos para los estudiantes, en base a las posibilidades de la escuela, incorporar clubes artísticos y deportivos para ofrecer una educación integral, ya que los estudiantes que tienen contacto con el arte y con el deporte son "capaces de trabajar en equipo, compartir materiales y estrategias, mostrar curiosidad intelectual, imaginación y humor, expresar valoraciones constructivas, aceptar las

observaciones sobre sus producciones y comprender el significado de la competitividad” (Bamford, 2009).

Gardner (1995) afirma que no todos los humanos tienen las mismas facilidades de comprensión y expresión, clasificándolos en 7 marcos distintos de competencias intelectuales: el Lingüístico, el Lógico-matemático, el espacial, el musical, el cinestésico, el interpersonal y el intrapersonal. Este reconocimiento de las Inteligencias Múltiples puede favorecer mejores condiciones de justicia y equidad, para que cada uno de los estudiantes tengan las mismas posibilidades de expresión y desarrollo de sus propias habilidades (p. 33-34).

El alto nivel de satisfacción de los estudiantes con la enseñanza brindada por los docentes, tanto en términos de dominio de la asignatura (83.5%) como de interés porque los alumnos aprendan (85.9%), sugiere que la formación y el compromiso docente son aspectos fuertes del centro educativo. Sin embargo, el 67% de satisfacción con el uso de recursos tecnológicos en las aulas y el bajo nivel de satisfacción con las áreas de informática (56.5%) y laboratorio de ciencias (35.3%) revelan una necesidad urgente de mejorar la infraestructura tecnológica y científica de la secundaria federal.

Los resultados de la encuesta a los padres reflejan una percepción positiva similar. El 84.1% de los padres están satisfechos con el servicio educativo brindado y el 79.8% señala que la comunicación entre ellos y la secundaria es clara y efectiva, pero pueden mejorarse los canales de comunicación. Sin embargo, las sugerencias cualitativas de los padres enfatizan la mejora en la seguridad dentro del plantel y el mantenimiento de las instalaciones, lo cual es consistente con las observaciones de los estudiantes sobre la necesidad de una mejor infraestructura, en especial el área de computación.

Entre los docentes y el personal de apoyo para la educación se percibe un alto nivel de satisfacción con el clima laboral (86.7%) y con sentirse valorados, ya que el 100% señala que sus ideas son escuchadas por sus compañeros, lo que es indicativo de un ambiente de trabajo colaborativo y positivo. Sin embargo, la comunicación interna y la necesidad de seguir modernizando las instalaciones se identifican como áreas de mejora, en línea con comentarios del resto de la comunidad educativa.

Comparación con la literatura existente

Los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con estudios previos que destacan la importancia de un ambiente escolar positivo, la competencia docente y el uso de la tecnología en el aula como factores clave en la satisfacción educativa (Hattie, 2009; Fullan, 2013) “el solo hecho de enseñar no produce aprendizajes” (Hattie, 2012).

Fullan (2013) señala que hay cuatro criterios que deben estar presentes para integrar la tecnología y la pedagogía con el fin de producir experiencias de aprendizaje emocionantes e innovadoras para todos los estudiantes, algo que se necesita desesperadamente para llevar la educación al siglo XXI, estos criterios son: irresistiblemente atractivo para los estudiantes y profesores, elegante, eficiente y fácil de usar, tecnológicamente ubicuo e inmerso en la resolución de problemas de la vida real.

La literatura sugiere que la calidad de la enseñanza está estrechamente relacionada con las percepciones de los estudiantes sobre la competencia y dedicación de los docentes, lo que es consistente con los resultados de este estudio, en el que los estudiantes calificaron positivamente la capacidad de sus docentes para enseñar con claridad y eficacia. Sin embargo, el uso de recursos e infraestructura tecnológica sigue teniendo un impacto negativo en la satisfacción, tendencia que también se refleja en las investigaciones sobre la necesidad de modernizar las herramientas educativas en la era digital (OCDE, 2019).

Implicaciones teóricas y prácticas

Desde un punto de vista teórico, este estudio refuerza la idea de que la calidad de la educación depende no sólo de los resultados académicos y los recursos disponibles, sino también de la interacción entre estudiantes, profesores y padres, de la comunidad en general. La satisfacción de los estudiantes con la enseñanza y el entorno escolar parece estar relacionada con las percepciones de apoyo y competencias de enseñanza de los docentes. Asimismo, la implicación de los padres y madres de familia en la educación de sus hijos repercute directamente en su satisfacción con el servicio educativo. Estos hallazgos resaltan la importancia de un enfoque colaborativo en la gestión educativa, donde la comunicación y el compromiso efectivos entre todas las partes interesadas son fundamentales para el éxito académico.

En términos prácticos, los hallazgos sugieren la necesidad de implementar mejoras en infraestructura clave, como áreas de computación y laboratorio de ciencias, así como fortalecer el uso de la tecnología y del aprendizaje creativo en las aulas. Además, es necesario un esfuerzo continuo para mejorar la comunicación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa y aumentar la seguridad en las instalaciones, particularmente en los momentos de descanso y salida de los estudiantes.

Limitaciones del estudio

La investigación tiene ciertas limitaciones que deben tenerse en cuenta. En primer lugar, aunque se logró una participación equilibrada entre los grupos que integran la comunidad escolar, es posible que el enfoque de la encuesta cuantitativa no capture plenamente las percepciones más profundas y complejas de los estudiantes, padres y profesores. La naturaleza transversal de la investigación también limita la capacidad de observar cambios a lo largo del tiempo. Además, la satisfacción es una construcción subjetiva y, por tanto, puede verse influida por factores externos al entorno educativo, como el contexto socioeconómico de la comunidad educativa.

Sugerencias para futuras investigaciones

Para futuras investigaciones, sería útil profundizar en algunas áreas específicas como el impacto del ambiente escolar en la percepción de la satisfacción escolar y el rendimiento académico de los estudiantes. Además, una investigación cualitativa más detallada podría proporcionar una comprensión más rica de las percepciones y experiencias individuales dentro de la escuela.

Otro aspecto relevante por explorar sería el efecto a largo plazo de las mejoras en infraestructura y tecnología sobre la satisfacción y el desempeño educativo. Sería interesante realizar estudios longitudinales que evalúen cómo las intervenciones propuestas en un plan, como la implementación de clases más creativas, mejora de las instalaciones o la introducción de nuevas metodologías de enseñanza como la gamificación, afectan el entorno educativo a lo largo del tiempo.

El estudio proporciona una visión integral y holística de la satisfacción de la comunidad escolar, se recomienda realizar más investigaciones para abordar aspectos más específicos que podrían conducir a una mejora general de la experiencia educativa en la institución.

CONCLUSIÓN

El presente estudio permitió analizar de manera integral los niveles de satisfacción de la comunidad educativa y las áreas de oportunidad dentro de una escuela secundaria federal. A través de encuestas y entrevistas, procesadas con herramientas estadísticas como el software SPSS, se identifican patrones clave que revelan las fortalezas y desafíos de la experiencia educativa por parte de la comunidad escolar. El análisis cuantitativo y cualitativo de la información recolectada permitió comprender claramente las percepciones de estudiantes, padres de familia, docentes y personal

administrativo, permitiendo así desarrollar un plan de intervención efectivo basado en las necesidades, áreas de oportunidad, que emergieron de los resultados. Se mantuvo un registro detallado de las actividades de los cuatro momentos de la aplicación, incluidas fechas, participantes, se registraron observaciones durante el proceso de la recogida de datos.

Los puntos clave de los resultados son:

Gestión comprometida, el liderazgo ha sido esencial para la mejora de la escuela, centrado en la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Proporcionar un ambiente de aprendizaje óptimo y de calidad para los alumnos, fortaleciendo habilidades básicas como lectura, escritura y matemáticas.

Fortalecer la seguridad y vigilancia dentro y alrededor de la escuela para garantizar la integridad de estudiantes, las medidas a implementar serán cruciales para crear un entorno seguro de aprendizaje.

Optimizar el uso de la tecnología educativa, asegurando que tanto docentes como estudiantes puedan beneficiarse plenamente de los recursos disponibles. La integración de pantallas y una sala de computadoras modernizará la enseñanza y la administración.

Fomentar actividades pedagógicas creativas dentro del aula, aprender con organizadores gráficos y con el uso de la tecnología, así como talleres artísticos y deportivos extracurriculares que contribuyan al desarrollo integral de los estudiantes.

Promover el profesionalismo y la ética docente, asegurando un comportamiento y presentación adecuados por parte del personal educativo y de los alumnos.

Mejorar la comunicación entre la escuela y los padres de familia para fomentar una colaboración efectiva.

En base a los resultados obtenidos durante la investigación, se entrega un informe a la dirección de la escuela con los resultados de la aplicación de instrumentos en los cuatro momentos: con alumnos, padres y madres de familia, docentes y administrativos, con el personal directivo; así como se entrega un plan de intervención basado en las áreas de oportunidad que emergieron de los resultados, sustentado en tablas que concentran las respuestas de los instrumentos y que están visualizadas en un semáforo, clasificadas con verde los porcentajes de satisfacción, con amarillo los porcentajes de la neutralidad y en rojo los porcentajes de la insatisfacción. La propuesta del plan de intervención se basa en el método Kaizen, que busca eliminar las actividades que no agregan valor y fortalecer aquellas de logro de resultados que dan cabida a las fluctuaciones de las opiniones de los clientes, empezando con pequeñas mejoras e ir las incrementando, el propio profesor Imai Masaaki (1989, p.23) lo define como "mejoramiento o mejoramiento continuo en la vida social, familiar, personal y en el lugar de trabajo, Kaizen significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerentes y trabajadores por igual".

Los resultados apoyan la hipótesis de que existe una relación significativa entre la satisfacción de la comunidad educativa y los procesos de mejora continua. A medida que se identifican y resuelven áreas de oportunidad, se fortalece el compromiso de toda la comunidad de participar en la implementación de estrategias de mejora. Este estudio reafirma la importancia de considerar las percepciones de todos los agentes educativos, ya que su satisfacción es un indicador clave del éxito de cualquier iniciativa encaminada a la mejora continua escolar. Un mayor nivel de satisfacción entre estudiantes, padres de familia, maestros y administradores puede indicar que las mejoras escolares están teniendo un impacto positivo y están contribuyendo a una experiencia educativa más eficiente y satisfactoria para todos los involucrados.

REFERENCIAS

Bamford, A. (2009). El factor ¡wau! El papel de las artes en la educación: un estudio internacional sobre el impacto de las artes en la educación. Barcelona: Octaedro.

Diario Oficial de la Federación. (2019). Decreto del 15 de mayo de 2019 por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de los artículos 3o., 31 y 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia educativa. México: Gobierno de la República. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5560457&fecha=15/05/2019#gsc.tab=0

Fullan, M. (2013b). Stratosphere: Integrating Technology, Pedagogy, and Change Knowledge. Toronto: Pearson.

Gardner, H. (1995) Las Inteligencias Múltiples Barcelona, Ed. Paidós. https://proassetspdlcom.cdnstatics2.com/usuarios/libros_contenido/arxius/42/41371_INTELI_GENCIAS_MULTIPLES.pdf

Gobierno de México. (2022). La mejora continua de la educación. Principios, marco de referencia y ejes de actuación. México: MEJOREDU. <https://www.mejoredu.gob.mx/images/publicaciones/principios.pdf>

González E. T. (2015). ¿Por qué y para qué medir? Artículos y Blog de Keisen Knowledge, KEISEN Consultores, México. <https://keisen.com/es>

Hattie, J. (2009). Visible learning. Londres y Nueva York: Róutledge.

Hattie, J. (2012). Visible learning for teachers. Maximizing impact on learning. EUA: Róutledge.

Hernández, Sampieri R. y Mendoza, Torres C. (2008). Metodología de la Investigación: las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. México: McGraw-Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hernández, Sampieri, R., Fernández, Collado, C. y Baptista, Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL. 6° Edición. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf


Imai, M. (1989). Kaizen: la clave de la ventaja competitiva japonesa. México, D.F.: CECSA.

Latapí Sarre, Pablo. (1996). Tiempo educativo mexicano I. México: UAG.

Maldonado Luna, S. M. (2012). Manual práctico para el diseño de la escala Likert. Revista Xihmai de la Universidad La Salle Pachuca, 2(4). <https://doi.org/10.37646/xihmai.v2i4.101>

OCDE. (2019). Estrategia de Competencias de la OCDE 2019. Competencias para construir un futuro mejor. https://www.oecd.org/es/publications/estrategia-de-competencias-de-la-ocde-2019_e3527cfb-es.html

Surdez, E. G., Sandoval, M. C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Educación y Educadores, 21(1), 9-26. <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20estudiantil%20se%20puede,para%20atender%20sus%20necesidades%20educativas>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .