

ARTÍCULO

Satisfacción de padres y estudiantes sobre los aspectos considerados para la elección de una escuela privada o pública en Guanajuato, México.

Satisfaction of parents and students over the aspects considered for the election of a private or public school in Guanajuato, México.

Recepción: 21-06-2021

Aceptación: 12-10-2021

DRA. LETICIA JIMÉNEZ ORTEGA

Facultad de Ingeniería, Universidad de Celaya

Guanajuato, México.

Correo electrónico: lety.jimenez@udec.edu.mx

DRA. CHRISTIAN PAULINA MENDOZA TORRES

Facultad de Negocios, Universidad de Celaya

Guanajuato, México

Correo electrónico: pmendoza@udec.edu.mx

Resumen

El aseguramiento de la calidad es fundamental en las organizaciones, para que las escuelas privadas puedan operar con un modelo de gestión de calidad, lo cual puede marcar la diferencia entre permanecer o desaparecer del mercado. El objetivo del artículo es determinar el grado de importancia y satisfacción de los padres y estudiantes de niveles de secundaria y preparatoria en Apaseo el Alto, Guanajuato, México; sobre aspectos educativos que influyen en la elección de una escuela pública o privada; y conocer la correlación entre las variables: nivel académico de los padres, nivel socioeconómico (NSE) de la familia y elección del tipo de educación para los hijos. Para el estudio se diseñó y validó un instrumento de 37 aspectos agrupados en siete variables, con un nivel de confianza alfa de Cronbach de 0.74 para la dimensión de importancia y 0.77 para la de satisfacción. Participaron mediante encuesta escrita 385 padres de familia y estudiantes de escuelas públicas (56%) y privadas (44%). La investigación reveló que la seguridad física y emocional es lo



más importante; se obtuvo una correlación positiva baja entre el nivel educativo del jefe de familia y la elección de escuela privada, y media baja para el NSE. Se concluye con un modelo de gestión de calidad propuesto para escuelas privadas, con cuya implementación se espera mejorar la calidad de los servicios y aumentar su participación de mercado.

Palabras clave: Criterio de selección, administración educativa, educación básica, calidad de la educación.

Abstract

Quality assurance is essential in organizations, for private schools operating with a quality management system could make the difference between staying in the market or disappearing. The objective of this article is to report the mixed research fulfilled: in a first qualitative phase to get the importance and satisfaction level of secondary and high school parents and students in Apaseo el Alto, Gto., Mexico, on educational aspects that influence in choosing between a public or private school; and in a second quantitative phase, to determine the correlation between the variables: parents academic level, family socioeconomic status and selection of the type of education for the children. For the study, an instrument with 37 aspects grouped into seven variables was designed and validated, with a Cronbach's alpha confidence level of 0.74 for the importance dimension, and 0.77 for the satisfaction dimension. 385 parents and students from public (56 %) and private (44 %) schools participated by written survey. The research revealed that physical and emotional safety is the most important; a low positive correlation was obtained between the educational level of the head of family and the selection of a private school, and a middle-low for the family socioeconomic status. The research concludes with a quality management model proposed for private schools; with whose implementation it is expected to improve the quality of services and increase its market share.

Keywords: Selection criterion, school management, basic education, quality of education.

Introducción

La participación del sector privado es fundamental para cubrir la demanda educativa, pues además de generar empleos, contribuye al desarrollo de la región donde brinda sus servicios.

Guanajuato ha tenido un acelerado crecimiento industrial, favorable para su economía, pero disímil con sus resultados

educativos. La escolaridad promedio de sus habitantes es de 8.4 años, y la de los Apaseoaltenses de apenas 7.3.



Figura 1. Grado de escolaridad.

Nota: Adaptado de Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG), 2017.

Apaseo el Alto es un municipio pequeño, con 68 mil 455 habitantes (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática: INEGI, 2017) y la participación de mercado en educación privada es reducida.

De acuerdo con el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), los estudiantes en México en los niveles obligatorios superan los 30 millones, el 12.0% acude a una escuela privada, y el 88% a una pública. En el Municipio de Apaseo el Alto, para el ciclo 2016 – 2017 se matricularon 18 mil 337 alumnos, y solo el 4.6% lo hizo en el sistema privado.

Tabla 1.

Porcentaje de matrícula privada.

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

Nota: Adaptado de SEG (2017) e Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), 2018.

Objetivos e Hipótesis

El artículo reporta la investigación teniendo como objetivos:

General: Determinar el grado de importancia y satisfacción de los padres y estudiantes niveles secundaria y preparatoria en Apaseo el Alto, Guanajuato, México; sobre aspectos educativos que influyen en la

elección de una escuela pública o privada.

Específicos:

1. Determinar el grado de correlación entre el nivel académico del padre, el socioeconómico de la familia y la elección del tipo de educación para los hijos.
2. Proponer un Modelo de Gestión de Calidad para instituciones educativas privadas en niveles de secundaria y preparatoria.

La investigación se desarrolló bajo la hipótesis: a mayor nivel educativo de los padres y nivel socioeconómico de la familia, es más elevada la probabilidad de elección de educación privada para los hijos.

El cuarto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su agenda 2030 establece: "Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos" (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: UNESCO, 2017, p. 3).

Las prácticas para la gestión de calidad en la mayoría de las instituciones educativas privadas del Municipio quedan reducidas a indicadores de deserción y reprobación, por lo que contar con un proceso sistematizado de gestión de calidad acorde a su tamaño y recursos, redundará en acciones para que sean más eficientes, midan e incrementen la satisfacción de los usuarios, aumenten la

matrícula y eventualmente recorten la brecha actual existente con los promedios del Estado (Guanajuato) y del País (México).

Inversión de la Educación en México

De acuerdo con el Centro de Estudios de las Fianzas Públicas (CEFP), para educar a cada alumno de primaria y secundaria, México invierte 3.094 USD anuales; este nivel de gasto es del 31% del promedio de países de la OCDE. Para los niveles medio superior y superior, el monto por estudiante en México es de 3.703 USD anuales; mientras que la media de la OCDE es de 11.000 (CEFP, 2018).

La inversión pública y privada en México equivale al 5.4 % del Producto Interno Bruto (PIB). El promedio de los recursos provenientes de la iniciativa privada entre los países de la OCDE es del 21%, y en México es del 15% (CEFP, 2018).

Relevancia de la Participación del Sector Privado en Educación

Durante el foro: "El aprendizaje es importante: por qué necesitamos una revolución del aprendizaje", se subraya la importancia de que los países centren sus esfuerzos en mejorar los resultados del aprendizaje y en el apoyo del sector privado en educación (Banco Mundial, 2019). "Frente a las limitaciones del Estado, el sector privado se asume como necesariamente más eficiente y eficaz para la gestión educativa, así como también capaz de lograr resultados de una forma equitativa" (Balarin, 2015, p. 3).

El Banco Mundial promueve la

participación del sector privado en educación desde hace décadas, en un principio estableciendo que las familias que podían financiar la educación privada debían hacerlo, para que la cobertura del Gobierno llegue a más niños y jóvenes, pero también reconociendo que las entidades privadas brindan servicios educativos que benefician a los más pobres mediante apoyos de becas o vouchers en algunos países (Verger y Bonal, 2011).

La Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) establece que "La responsabilidad de construir sistemas educativos universales, inclusivos y de calidad es la responsabilidad inexcusable de los Estados y las sociedades" (OEI, 2019, párr. 5).

Expectativas de la Familia en la Elección de Educación Privada

En el estudio argentino sobre familias y educación, se cita entre las conclusiones: "Las familias le otorgan un lugar central a la educación de los niños como posibilidad de ascenso social" (Cerletti, 2005, p. 184). En este sentido, la escuela es vista no solo como un espacio para la trasmisión de conocimientos y el desarrollo de habilidades, sino como un ente para la sociabilización y el aprovechamiento de las relaciones.

La OCDE (2016) establece que una de las razones para que los padres envíen a sus hijos a una escuela privada, se relaciona con la creencia de que este sistema brinda una mejor educación, un ambiente más orientado al aprendizaje, mejores políticas y prácticas

didácticas.

La investigación española de Pérez-Díaz *et al.* (2009) revela que hay marcadas desigualdades sociales entre los centros: públicos, subvencionados y privados; que los padres con mejor estatus socioeconómico están más involucrados en la educación de los hijos; y que a mayor nivel educativo y socioeconómico de los padres, mayor rendimiento académico de los hijos, mayor la expectativa por la calidad de los centros educativos e interés por actividades deportivas y clases de inglés.

Estudios chilenos muestran que mecanismos de mercado en la educación impulsan a las escuelas a brindar mejores servicios para ser elegidas por las familias, las cuales consideran el factor de diferenciación social como el principal en la elección de la escuela, seguido de la calidad en la organización (Canales *et al.*, 2016).

En México, Moreno (2016) encontró a la enseñanza del inglés y a las relaciones sociales que los hijos puedan establecer, como los principales motivos de los padres para elegir una escuela privada. Además de la formación integral y en valores, la educación artística, los diferentes modelos educativos, un mejor nivel en la calidad del aprendizaje y la enseñanza, una mejor atención y estrategias pedagógicas con atención personalizada.

La experiencia en Inglaterra de Morris y Perry (2019), deduce que las razones para la elección de escuela son muy similares entre quienes eligen un sistema público o

privado, con excepción de que quienes eligen el segundo lo hacen por motivos de tamaño del centro escolar, además de la riqueza del currículum.

El estudio Pakistani de Ullah y Hussain (2020), sobre las preferencias de los padres por la educación pública o privada, revela que están basadas en el desempeño académico, la preparación para la educación superior, la calidad de *staff*, el compromiso y la efectividad de los maestros, la calidad del currículum, las actividades extra académicas, y mejores habilidades sociales.

Calidad en la Educación

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

A través de los años, la cultura de calidad ha permeado a todos los ámbitos profesionales y tipo de organizaciones, y los espacios educativos no han sido la excepción.

Las normas de la Internacional Organization for Standardization (ISO) 9000 (2015) definen la calidad como el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos. Para mejorar los procesos y atender las necesidades y expectativas de las personas que utilizan servicios educativos, se desarrolló la norma ISO 21001:2018, que permite implementar un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE); basado en el círculo de mejora: planear – hacer

– verificar – actuar.

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

Para Cianfrani *et al.* (2019), la calidad es el grado con el que un conjunto de características cumple las necesidades o expectativas establecidas de forma implícita u obligatoria y que satisfacen al cliente. La escuela privada debe ser vista en este sentido como una empresa; la lealtad de sus clientes es uno de los activos más importantes, por lo tanto, no se puede lograr un éxito sostenido si no se tiene calidad consistente.

Hacia su continuidad en el mercado, las escuelas privadas deben considerar la calidad educativa en términos de las competencias que el estudiante va adquiriendo en su proceso formativo; y del servicio educativo, en cuanto a la actitud y atención de las partes interesada, con procesos claros y sencillos para una buena experiencia de los usuarios.

Duque (2010) aborda el concepto de calidad educativa con un enfoque acumulativo, donde la experiencia del estudiante es la suma de evaluaciones hechas a través de su trayectoria, considerando tres dimensiones de la satisfacción: la calidad del currículum y de la enseñanza, la calidad de los recursos de apoyo necesarios para el aprendizaje incluyendo el servicio administrativo, y el involucramiento de los estudiantes.

El aporte de las escuelas a la sociedad es la formación de ciudadanos que impacte positivamente el funcionamiento de las organizaciones y sus comunidades. De sus egresados, la sociedad obtiene a sus ingenieros, médicos, administradores, psicólogos, políticos, etc., cuyo desempeño se espera sea profesional, ético y transformador.

El artículo describe el método utilizado para la investigación, el procedimiento para el análisis de datos, los principales resultados y su discusión. Adicionalmente, se presentan el análisis del nivel socioeconómico (NSE) de las familias mediante la Regla NSE 2018 de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercadeo y Opinión (AMAI); y la medición de la lealtad de los usuarios en los centros educativos.

Como producto, se propone el Modelo de Gestión de Calidad 10-10 para instituciones educativas privadas pequeñas (de 3 a 6 grupos).

Metodología

Método y Diseño

Para estudiar los objetivos de este estudio, se abordó un enfoque cuantitativo, con alcance exploratorio, descriptivo, hasta avanzar a un nivel correlacional, abordando: los factores que influyen en la decisión del padre de familia y del alumno en la elección de educación pública o privada, el nivel de satisfacción con el servicio que reciben, y la correlación entre las variables de la hipótesis.

La investigación comprendió un diseño no experimental y se realizó de

forma transeccional en una etapa, a partir de la información recabada mediante un cuestionario diseñado para la investigación con el modelo del "Inventario de Satisfacción del Estudiante" de la Universidad Central del Estado de Connecticut (2019), previa aplicación de una prueba piloto.

Instrumento

El cuestionario para padres de familia y alumnos contiene 37 aspectos agrupados en siete variables:

- I. Recursos físicos e instalaciones.
- II. Servicio al cliente.
- III. Calidad académica y docentes.
- IV. Seguridad.
- V. Relaciones sociales.
- VI. Formación integral y valores.
- VII. Ubicación, costos y horario.

En lo subsecuente, cada variable se nombrará utilizando la primera palabra.

Los 37 aspectos se valoran utilizando escalas Likert de cinco niveles, sobre el grado de importancia y el de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido; además de preguntas para determinar el NSE de la familia, la fidelidad del usuario usando el Net Promoter Score (NPS) de Frederick F. Reichhel y la probabilidad de cambio de los usuarios del servicio público al privado.

Se realizó un análisis de confiabilidad por variable mediante el coeficiente alfa de Cronbach, resultando un promedio 0.74 en la dimensión de importancia (I) y 0.77 en la de satisfacción (S). El nivel más alto de confianza

lo obtuvo la variable de formación integral y valores, con un 84% de confiabilidad.

Todas las figuras y tablas siguientes son producto de los datos obtenidos en la investigación, mediante el cuestionario para padres de familia y alumnos.

Tabla 2.

Coficiente alfa de Cronbach por variable.

Variable	Aspectos	Alfa de Cronbach	
		I	S
I. Recursos	5	0.75	0.83
II. Servicio	8	0.76	0.84
III. Calidad	7	0.83	0.73
IV. Seguridad	4	0.75	0.78
V. Relaciones	3	0.70	0.71
VI. Formación	6	0.78	0.84
VII. Ubicación	4	0.64	0.69
Promedio		0.74	0.77

Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de generar un instrumento más fortalecido para medir la satisfacción de padres de familia y alumnos en escuelas particulares, se calculó la correlación entre los aspectos de cada variable mediante el coeficiente de pruebas no paramétricas Rho de Spearman, resultando que siete de ellos tiene valores por debajo de 0.4, por lo que en futuras aplicaciones se suprimirían.

Participantes

Se utilizó un muestreo no aleatorio, doble estatificado por tipo de escuela y nivel educativo. Participaron 385 personas: el 84% fueron estudiantes y el 16% padres de familias; 56% de escuelas públicas y el 44% de privadas;

55% de secundaria y 45% de preparatoria. Todas las aplicaciones se llevaron a cabo en la zona urbana de Apaseo el Alto, Guanajuato, México, durante los meses de febrero y marzo de 2020.

Recolección y Procesamiento de Datos

Los datos se obtuvieron de una fuente primaria, mediante cuestionarios de preguntas cerradas, en modalidad física, a los padres a la salida de las escuelas, y en grupos cerrados de estudiantes previa autorización del director. Los datos fueron procesados mediante Excel y el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Resultados

En este apartado se mencionan los resultados: valoración de la importancia por variable, valoración de la satisfacción por variable, valoración por aspecto de la importancia y la satisfacción, nivel socioeconómico de las familias, prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, fidelidad de los usuarios, probabilidad de cambio y correlaciones. Se incluye el Modelo de Gestión de Calidad (MGC), el cual basa sus ejes en la evaluación.

Valoración de Importancia por Variable

Tanto en escuelas públicas como en privadas, la variable más importante es la seguridad física y emocional, seguida por recursos físicos e instalaciones, y calidad académica. Los participantes de escuelas privadas otorgan más importancia a los aspectos educativos que los de las públicas.

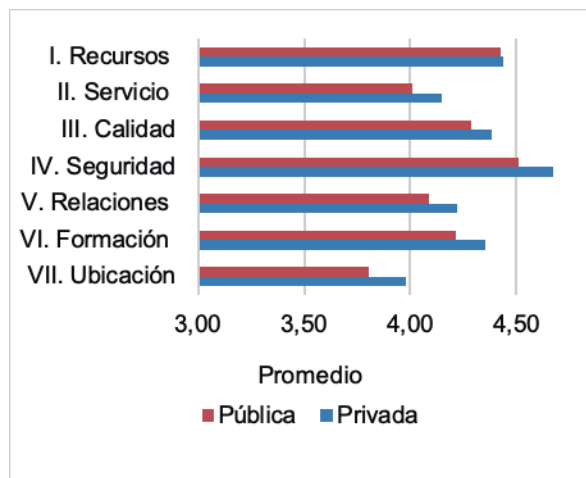


Figura 2. Importancia por variable.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Valoración de la Satisfacción por Variable

En todas las variables, el promedio de los aspectos fue menor a 4.0. La variable con mayor satisfacción es la de seguridad física y emocional, seguida por la calidad académica y servicio al cliente. El nivel de satisfacción en las siete variables es superior en las escuelas privadas.

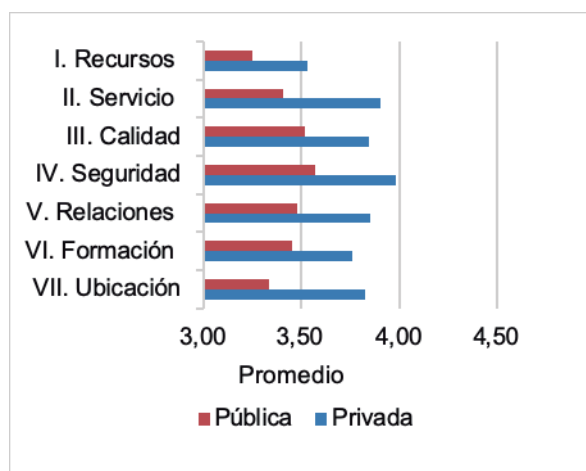


Figura 3. Satisfacción por variable.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

El promedio de cada variable y las diferencias porcentuales entre los centros

privados (Pi) y los públicos (Pu) se presentan a continuación:

Tabla 4.

Promedio por variable y tipo de escuela.

Variable	Importancia		Satisfacción	
	Pi	Pu	Pi	Pu
I. Recursos	4.44	4.43	3.53	3.25
II. Servicio	4.15	4.01	3.91	3.41
III. Calidad	4.38	4.28	3.84	3.52
IV. Seguridad	4.67	4.51	3.99	3.57
V. Relaciones	4.22	4.09	3.85	3.48
VI. Formación	4.35	4.21	3.76	3.45
VII. Ubicación	3.98	3.80	3.83	3.34

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Valoración por Aspecto de la Importancia (I) y la Satisfacción (S)

Los resultados de los 37 aspectos, ordenados de manera descendente por grado de importancia, fueron:

Tabla 5.

Resultados por aspecto.

Aspecto por orden de importancia	Promedio		
	I	S	Gap
Baños suficientes y limpios.	4.64	3.19	1.45
Preparación y experiencia de los maestros.	4.64	3.89	0.75
No consumo ni distribución de tabaco o drogas.	4.63	4.05	0.58
Protección contra acoso.	4.61	3.67	0.94
Seguridad al interior.	4.57	3.83	0.74
Calidad académica.	4.55	4.11	0.44
Seguridad del entorno.	4.51	3.46	1.05
Actitud y trato amable.	4.50	3.77	0.74
Reglas justas para todos.	4.47	3.46	1.01
Instalaciones para discapacitados.	4.46	3.21	1.25
Servicio de cafetería.	4.44	3.63	0.81

Educación en valores.	4.44	3.71	0.73
Disciplina y organización.	4.43	3.63	0.80
Enseñanza del inglés.	4.39	3.73	0.66
Centro de cómputo.	4.39	3.28	1.11
Facilidad de comunicación con director y profesores.	4.38	3.68	0.69
Canchas deportivas y espacios para convivir.	4.34	3.76	0.57
Instalaciones limpias, iluminadas y agradables.	4.33	3.43	0.90
Procesos administrativos.	4.30	3.86	0.44
Ambiente social y cultural.	4.29	3.60	0.69
Buenos resultados de exámenes de admisión.	4.25	3.62	0.64
Aprendizaje para el uso de herramientas de cómputo.	4.24	3.46	0.78
Información sobre desempeño.	4.21	3.87	0.34
Tutoría y orientación psicopedagógica.	4.19	3.58	0.60
Métodos pedagógicos y uso de nuevas tecnologías.	4.16	3.36	0.80
Artes y deportes.	4.16	3.71	0.45
Horario matutino de clases.	4.09	3.86	0.23
Costo del servicio	4.08	3.65	0.43
Relaciones sociales y convivencia.	4.07	3.72	0.36
Resultados en pruebas oficiales.	4.07	3.47	0.60
Amistades que puedan influir en la conducta.	4.07	3.62	0.45
Actividades extracadémicas.	3.97	3.44	0.53
Servicios en línea: consulta de calificación y pagos.	3.94	3.42	0.52
Cercanía de mi casa a la escuela.	3.78	3.36	0.42
Horarios extendidos.	3.59	3.36	0.23
Grupos pequeños.	3.44	3.42	0.03
Que no suspendan clases.	3.36	3.40	-0.04

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Con el mayor promedio en importancia se observa: baños limpios y suficientes, preparación de los maestros, garantía de que al interior de la escuela los estudiantes no adquieran ni consuman drogas, que no sufran acoso escolar, y calidad académica.

En satisfacción, la calidad académica tiene el promedio más alto, seguida del no consumo ni distribución de drogas, la preparación y experiencia de los maestros, ser informado sobre el desempeño del estudiante, y la buena atención en procesos administrativos.

Para el gap o diferencia entre el nivel de importancia y satisfacción: en el 97% de los aspectos no se cubren las expectativas de los usuarios. Las tres brechas más altas están en infraestructura: baños limpios, instalaciones para discapacitados y centro de cómputo.

Los diez aspectos más importantes en escuelas privadas son:

Tabla 6.

Aspectos importantes escuelas privadas.

Aspecto	I	S	Gap
No consumo ni distribución de tabaco o drogas.	4.74	4.28	0.46
Preparación y experiencia de los maestros.	4.73	4.08	0.64
Protección contra acoso.	4.71	3.90	0.81
Seguridad al interior.	4.65	4.08	0.57
Actitud y trato amable.	4.64	4.04	0.60
Baños suficientes y limpios.	4.62	3.53	1.09
Calidad académica.	4.62	4.29	0.32
Seguridad del entorno.	4.58	3.67	0.91
Enseñanza del inglés.	4.56	3.93	0.63
Reglas justas para todos.	4.56	3.61	0.95

Fuente: Elaboración propia, 2021.

El 80% están relacionados con la seguridad física y emocional de los estudiantes y con la calidad académica. Los dos aspectos con menor gap son: la calidad académica y la garantía de no consumo ni distribuyan drogas al interior; y con mayor gap: los baños limpios y suficientes y la seguridad en el entorno.

Para los encuestados de escuelas públicas se tiene:

Tabla 7.

Aspectos importantes en escuelas públicas.

Aspecto	I	S	Gap
Baños suficientes y limpios.	4.66	2.93	1.73
Preparación y experiencia de los maestros.	4.56	3.73	0.83
No consumo ni distribución de tabaco o drogas.	4.55	3.88	0.67
Protección contra acoso.	4.53	3.49	1.04
Seguridad al interior.	4.50	3.63	0.88
Calidad académica.	4.49	3.97	0.52
Seguridad del entorno.	4.45	3.29	1.17
Servicio de cafetería.	4.45	3.44	1.01
Instalaciones para discapacitados.	4.44	3.11	1.33
Actitud y trato amable.	4.39	3.55	0.85

Fuente: Elaboración propia, 2021.

En este sector no se menciona como importante la enseñanza del inglés, ni la justicia y equidad en las reglas, y aparecen aspectos sobre servicios de cafetería e instalaciones para discapacitados, no incluidos en el sector privado. Los aspectos con mayor gap son los de infraestructura, y con menor gap, la calidad académica.

Nivel Socioeconómico (NSE)

En hogares con estudiantes de escuelas privadas, el 25% de los jefes de familia tienen licenciatura completa y el 8% estudios de postgrado; en el ámbito público, los porcentajes son 4 % y 2%, respectivamente.

El 64% de hogares con estudiantes en escuelas privadas y el 36% en públicas, tiene dos baños o más. El 88% de las familias en escuelas privadas y el 75% en públicas tiene auto.

El 96% de estudiantes en escuelas privadas y el 73% en públicas tienen internet en su hogar (excluyendo conexión celular).

En los hogares con alumnos en escuelas privadas trabajan en promedio 2.15 personas, mientras que en las públicas el promedio es de 1.8.

La distribución del NSE por tipo de escuela secundaria (S) y Preparatoria (P) fue:

Tabla 8.

Nivel socioeconómico.

NIVEL AMAI	Privada		Pública	
	S	P	S	P
A/B	38%	37%	12%	15%
C+	30%	37%	14%	30%
C	22%	22%	28%	28%
C-	6%	4%	23%	19%
D+	2%	1%	13%	6%
D	1%	0%	10%	2%
E	0%	0%	1%	0%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

En escuelas privadas, los hogares en los tres primeros estratos son el 91% en

secundaria y el 95% en preparatoria; en las públicas, del 53% y 73%, respectivamente.

Con los puntajes del NSE de las familias, se tiene:

Tabla 9.

Distribución del NSE.

Tipo	Privadas	Públicas
N	167	214
Media	190.4	149.43
Desviación estándar	45.28	45.29
Dato mayor	300	300
Dato menor	73	30
Rango	227	270

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Una media de 190 puntos para familias de escuelas privadas y 149 para públicas (variación del 27%), y diversidad socioeconómica tanto en escuelas públicas como en privadas, con rango de 227 y 270 puntos respectivamente.

Prueba Estadística de Normalidad Kolmogorov – Smirnov

Para analizar estadísticamente si existe distribución normal del NSE en ambos tipos de sostenimiento, se realizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, considerando la hipótesis nula de homogeneidad: la variable NSE sí tiene una distribución normal ($p > 0.05$), y la hipótesis alterna de diferencias: no tiene distribución normal ($p < 0.05$), con un $\alpha = 5 \%$. Para ambos grupos de familias se obtuvo un valor $p = 0.2$, concluyendo que los puntajes del NSE de las familias tanto de escuelas privadas como públicas se distribuyen normalmente.

Fidelidad de los Usuarios

De los encuestados de escuelas privadas, el 96% de secundaria y el 66% de preparatoria respondieron que probablemente o definitivamente sí recomendaría su escuela por la calidad de los servicios educativos; en las escuelas públicas, los resultados fueron del 74% y 86%.

Tabla 10.

Recomendación del centro educativo.

Recomendación de la institución	Privada		Pública	
	S	P	S	P
Definitivamente no	0%	5%	7%	0%
Probablemente no	1%	11%	7%	0%
Estoy indeciso	3%	18%	12%	14%
Probablemente sí	35%	42%	43%	36%
Definitivamente sí	61%	24%	31%	50%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Con estos resultados se calculó la fidelidad de los usuarios mediante el Net Promoter Score (NPS), restando detractores a promotores. El mayor NPS lo tuvo la secundaria privada, con un 95 %.

Tabla 11.

Promotores netos.

NPS	Privada		Pública	
	S	P	S	P
Promotores netos	96%	66%	74%	86%
Detractores	1%	16%	14%	0%
NPS	95%	50%	60%	86%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Probabilidad de Cambio

A los participantes de escuelas públicas se les preguntó: de tener una institución privada que cumpla sus expectativas precio – calidad, ¿qué tan probable sería el cambio a esta? Los resultados revelaron una intención de cambio del 35% en secundaria y un 38% en preparatoria; los indecisos quedaron en un 26% y 22%, respectivamente.

Correlaciones

Al determinar el grado de correlación existente entre el nivel académico de los padres, el socioeconómico de la familia y la probabilidad de elección del tipo de educación para los hijos, se usó el método de mínimos cuadrados, obteniendo:

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

El coeficiente de Pearson para el modelo obtenido fue de 0.3541, mostrando una correlación positiva débil entre las variables. Elección de escuela pública o privada = f (nivel socioeconómico de la familia).

2. El coeficiente de Pearson fue $r = 0.4265$, indicando una correlación media – débil entre las variables.

Modelo de Gestión de Calidad (MGC): Evaluación 10 – 10

El modelo propuesto tiene su fundamento teórico en la norma ISO 21001:2018, y hace énfasis en la evaluación, como la acción idónea para detectar y atender las áreas de oportunidad, acortando la brecha

entre los aspectos percibidos como importantes y los desempeños alcanzados. El cuestionario para padres de familia y alumnos validado en

la esta investigación será un instrumento en su implementación.

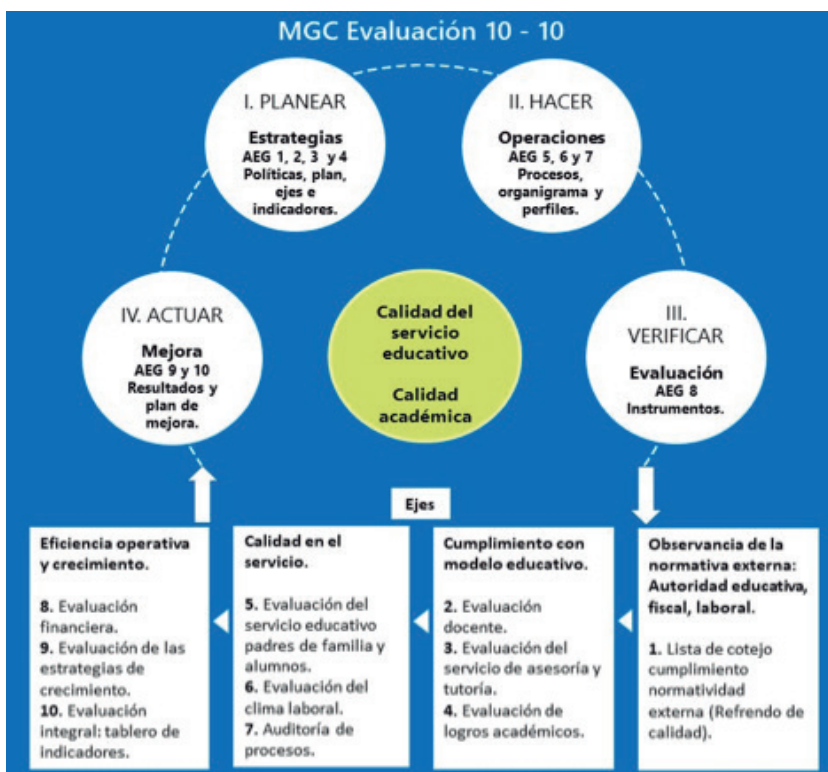


Figura 4. Modelo de Gestión de Calidad 10-10.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

El MGC propone la implementación de un sistema ágil, adecuado al tamaño y a los recursos de las escuelas privadas pequeñas como las del Municipio, considera: las cuatro etapas del círculo de mejora continua para la calidad, 10 acciones estratégicas de gestión (AEG) y 10 actividades de evaluación, descritas en la AEG 8.

Etapas I. Planear: Diseño de Estrategias

AEG1. Definir la política de calidad.

AEG2. Desarrollar el plan estratégico, a partir del análisis del contexto, con énfasis en

el perfil y las preferencias de los usuarios y características de la competencia.

AEG3. Definir los ejes estratégicos y adecuar la planeación a las actividades que requisita la autoridad educativa, en el ámbito académico y el administrativo, con especial énfasis las finanzas y la mercadotecnia; y a las áreas de oportunidad detectadas en el cuestionario de padres de familia y alumnos y demás instrumentos de evaluación de la etapa III.

AEG4. Determinar qué se ha de evaluar y construir la plantilla de indicadores, definiendo metas, periodicidad y responsables.

Etapa II. Hacer: Operaciones del Plantel

AE G5. Documentar los principales procesos, por ejemplo: refrendo mandado por la autoridad educativa, inspecciones anuales, selección de personal, inscripción de alumnos, asignación de becas, evaluación del servicio, publicidad, planeación financiera, adquisiciones y cobranza.

AE G6. Revisar el organigrama.

AE G7. Realizar la descripción de los perfiles de puesto.

Etapa III. Verificar: Mediante Acciones de Evaluación

AE G8. Diseño o elección de los instrumentos de evaluación alineados a los objetivos de los ejes estratégico, el cumplimiento de los procesos y el desempeño integral de la escuela. Con base en cuatro ejes estratégicos de un centro escolar se proponen 10 acciones de evaluación (AEv).

Eje estratégico I. Observancia de normativa externa.

AEv1. Lista de cotejo para el cumplimiento con la autoridad educativa y de gobierno. Los documentos y permisos en ella contenidos son requeridos por la autoridad educativa en las visitas periódicas de inspección para autorizar la continuidad de la operación del centro educativo; en ella se propone incluir los siguientes aspectos.

Tabla 12.

Lista de cotejo.

Dictámenes:	
v	Infraestructura
	Seguridad eléctrica (iluminación y ventilación)
	Seguridad estructural
Permisos municipales y estatales	
	Secretaría de Salud: dictamen de higiene. Productos autorizados en cafetería y constancia de fumigación
	Licencia uso de suelo
	Visto bueno bomberos: extintores y manejo de residuos
	Visto bueno protección civil Carpeta de protocolos Rutas de evacuación y señalética Integración de unidad interna Capacitación Simulacros de evacuación
Administrativos	
	Acta constitutiva
	Posesión legal del inmueble
	Validación representante legal
	Nombramiento director
	Plantilla docente autorizada
	Acta de órgano colegiado
	Criterios de calidad
	Expediente alumnos
	Proceso de becas
	Horarios de clase y listas de asistencia

	Cuotas de los servicios educativos
	Sistema de Administración Tributaria (SAT)
	Declaraciones
	Impuestos
	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
	Alta de trabajadores

Eje estratégico II. Cumplimiento con modelo educativo.

AEv2. Evaluación docente.

AEv3. Evaluación del servicio de asesoría y tutoría.

AEv4. Evaluación de logros académicos.

Eje estratégico III. Calidad en el servicio.

AEv5. Evaluación del servicio educativo. Se propone utilizar el instrumento diseñado para la presente investigación.

AEv6. Evaluación del clima laboral. Se propone utilizar la encuesta sobre clima y cultura organización del Dr. Roberto Hernández Sampieri.

AEv7. Auditoría de procesos.

Eje estratégico IV. Eficiencia operativa y crecimiento del plantel.

AEv8. Razones financieras.

AEv9. Evaluación de las estrategias de crecimiento y aprovechamiento de capacidad instalada.

AEv10. Evaluación integral a partir del resultado de los indicadores.

Etapa IV. Actuar: Medición y Mejora

AEv9. Analizar resultados, avances y retrocesos y socializar.

AEv10. Elaborar el plan de mejora.

Discusión

La búsqueda de la calidad en escuelas es el motor que impulsa la implementación de mejores prácticas. La educación privada no está exenta de esta filosofía, al contrario, el espíritu de superación que se espera caracterice a los estudiantes debe ser uno de los pilares en la gestión escolar para agregar valor a los servicios, sabiendo que la educación pública es una alternativa que el gobierno provee de forma gratuita. Superar las expectativas de los usuarios puede ser la misión de una vida entera y aun así no concluir; puede representar la continuidad o desaparición del plantel educativo particular.

Debido al confinamiento por la pandemia de la COVID-19, a partir de marzo de 2020, todos los planteles educativos en México migraron repentinamente sus servicios a un ambiente virtual, y han debido iniciar el ciclo 20-21 bajo esta modalidad; lo anterior, aunado a la crisis económica nacional, ha provocado el cierre de muchas escuelas privadas.

Conocer qué es importante para los usuarios y qué tan satisfechos se encuentran con el servicio educativo recibido, permite conocer los factores que influyen en la elección de una escuela pública o privada para trabajar en ellos.

Esta investigación ha revelado que las variables más importantes para los padres de familia y alumnos de escuelas públicas y privadas en Apaseo el Alto son: la seguridad de los estudiantes, los recursos físicos e instalaciones y la calidad académica.

Los encuestados de escuelas privadas valoran como muy importante: que se garantice el no consumo ni distribución de tabaco o drogas, y se sienten muy satisfechos con la seguridad al interior de la escuela, la enseñanza del inglés, la actitud y el trato amable de maestros y personal, así como reglas justas para todos.

El tema de seguridad es relevante entre los encuestados, ya que a partir del 2017 la ola de violencia que azotó al Estado también llegó al Municipio, sorprendiendo a sus habitantes, dañando el tejido social y la economía familiar. En esta nueva dinámica, las escuelas han tenido un papel protagónico, apoyando a los estudiantes en el manejo de emociones, ansiedad y duelo, prevención del consumo de drogas y énfasis en la trasmisión de valores.

Un contraste importante en los resultados del estudio, es que los encuestados no otorgan especial relevancia a las relaciones sociales que se puedan dar en los centros educativos. Además de Moreno (2016), el factor "separatista de las masas" y de posibilidad de ascenso social mediante las relaciones que puedan establecerse en escuelas privadas había sido descrito en el estudio de Cerletti (2005), Pérez-Díaz *et al.* (2009) y de Canales *et al.* (2016).

A diferencia de los resultados obtenidos por Pérez-Díaz *et al.* (2009), y Zia y Awan (2015), la distancia de la casa a la escuela no es un factor relevante en la toma de decisión para los encuestados; tampoco lo son las actividades deportivas, la religión, ni el tamaño del centro escolar, como lo establecen Morris y Perry (2019).

En Apaseo el Alto, el nivel educativo y socioeconómico de las familias con hijos en las escuelas privadas, es ligeramente superior al de las públicas; las diferencias no son tan marcadas como sugieren los estudios de Quiroz *et al.* (2018), Zia y Awan (2015) o Ullah y Hussain (2020), en los que se afirma que los padres con mayor nivel educativo y mayor ingreso per cápita prefieren la educación privada para sus hijos.

Entre las limitaciones encontradas para la investigación está el no contar con estudios previos en el tema realizados en municipios pequeños del Estado, así como la renuencia de muchos padres de familia a ser encuestados sobre temas educativos y de vivienda, incluidos en el cuestionario de la AMAI para el NSE; y la falta de autorización de los directivos de centros educativos para la participación de sus estudiantes en la investigación, ya que, al ser en su mayoría menores de edad, se requiere el permiso de los padres de familia o de la autoridad escolar.

La investigación permitió conocer el perfil de los usuarios del servicio educativo en Apaseo el Alto, mostró que los estudiantes, tanto de centros públicos como privados,

pertenecen a estratos altos y bajos del NSE, lo que confirma la baja correlación entre las variables de la hipótesis y a la vez refiere una enorme oportunidad de crecimiento para la educación privada del Municipio, en tanto sea capaz de entender lo que es importante y evidenciar sus ventajas competitivas.

El modelo de gestión de calidad propuesto, ágil y práctico que incluye el cuestionario validado en la investigación, espera apoyar al fortalecimiento de los centros escolares particulares, para su permanencia y crecimiento.

A continuación, se presentan cuatro ejes estratégicos apropiados a escuelas de la región, con características similares a las de este estudio, con fines de orientar y otorgar una serie de recomendaciones, las cuales deberán implementarse en alineación con la fundamentación filosófica (misión, visión y valores) y la política de calidad del centro escolar; y al mismo tiempo deben ser la base sobre la cual se generen los instrumentos para evaluar y monitorear el grado de cumplimiento de las acciones que derivan de cada eje estratégico.

Eje estratégico I. Observancia de la normatividad externa: autoridad educativa, fiscal y laboral.

- I. Se sugiere dar cumplimiento a los requerimientos del Instituto de Infraestructura del Estado de Guanajuato (INIFEG).
- II. Gestionar la renovación de los permisos municipales y estatales.

- III. Dar cumplimiento con los requisitos de administración escolar SEG.
- IV. Cumplir con los requerimientos fiscales del SAT.
- V. Cumplir con los requisitos del IMSS.

Eje estratégico II. Cumplimiento del modelo educativo: calidad académica y formación integral.

- I. Planeación de clases, material y estrategias didácticas.
- II. Evaluación de logros académicos.
- III. Capacitación docente.

Eje estratégico III. Calidad en el servicio.

- I. Documentar los procesos externos e internos: académicos y administrativos, especial relevancia en la digitalización de los planteles.
- II. Profesionalizar los puestos con funciones de atención a los clientes.

Eje estratégico IV. Eficiencia operativa y crecimiento del plantel.

- I. Revisión de los estados financieros.
- II. Análisis de las razones financieras.
- III. Diseño de estrategias de mercadotecnia.
- IV. Fidelización de los clientes.
- V. Diseño y mantenimiento de la página web.
- VI. Ampliación de los servicios en actividades académicas y extra curriculares.

Este estudio abre camino a futuras investigaciones, entre ellas: conocer cuáles son y cómo cambian las prioridades de

los usuarios del servicio educativo en la etapa post COVID; realizar investigaciones paralelas en otros municipios del Estado y del país con fines comparativos; desarrollar y validar los instrumentos de evaluación que complementen el modelo; realizar un desarrollo tecnológico para automatizar el tablero de indicadores del plantel y la gestión de proyectos para la mejora continua; llevar

a cabo un estudio sobre estrategias efectivas de mercadotecnia y administración financiera para la transformación y el posicionamiento de la escuela privada pequeña; investigar los factores principales que influyen en la satisfacción del personal y su efecto en la calidad y en el crecimiento de la matrícula de los centros educativos privados.

Referencias

- Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercadeo y Opinión (AMAI). (2018). *Niveles socioeconómicos "Regla NSE 2018"*. <http://nse.amai.org/nse/>
- Asociación Portuguesa de Certificación. (2015). *ISO 9001: 2015. Guía del usuario: Guía 007/1-ES*. <https://www.apcergroup.com/es/>
- Balarin, M. (2015). *Las múltiples formas y efectos de la participación del sector privado en la Educación: Balance de investigación; Fortalecimiento de la gestión de la educación en el Perú: Proyecto FORGE*. <http://repositorio.grade.org.pe/bitstream/handle/GRADE/370/BalancedeInvestigacionMariaBalarin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco Mundial. (2019). Foro: *El aprendizaje es importante: por qué necesitamos una revolución del aprendizaje*. <https://envivo.bancomundial.org/la-revolucion-del-aprendizaje>
- Canales, M., Bellei, C. y Orellana, V. (2016). ¿Por qué elegir una escuela privada subvencionada? Sectores medios emergentes y elección de escuela en un sistema de mercado. *Estudios pedagógicos Valdivia*, 42(3). doi: 10.4067/S0718-07052016000400005.
- Centro de Estudios de las Fianzas Públicas: CEFP (2018, marzo). *Calidad educativa y evolución de los recursos presupuestales en educación, 2013-2018*. <http://www.cefp.gob.mx/publicaciones/nota/2018/notacefp0062018.pdf>
- Cerletti, L. (2005). Familias y educación: Prácticas y representaciones en torno a la escolarización de los niños. *Cuadernos de Antropología Social del Instituto de Ciencias Antropológicas - Filo: Universidad de Buenos Aires (UBA)*, (22), 173–188. doi: 10.34096/cas.i22.4434.
- Cianfrani, C., Sheps, I. y West, J. (2019). One Small Step. How to achieve sustained success through consistent quality [Un pequeño paso. Cómo alcanzar un éxito sostenido hacia la calidad consistente]. *Quality Progress*, 52(9), 54 - 57.

- Duque, L., y Weeks J. (2010). Towards a model and methodology for assessing student learning outcomes and satisfaction [Hacia un modelo y metodología para evaluar los resultados del aprendizaje y la Satisfacción de los estudiantes]. *Quality Assurance in Education*, 18 (2), pp. 84-105.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática: INEGI. (2017). Cuéntame. *INEGI*. <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/gto/poblacion/default.aspx?tema=me>
- Instituto Nacional de Evaluación de la Educación: INE. (2018). *Educación Obligatoria en México: Informe 2018, ¿Cómo ha evolucionado la educación obligatoria: 2001 - 2002 a 2016 - 2017 y 2018?* https://www.inee.edu.mx/portalweb/informe2018/04_informe/capitulo_020101.html
- Internacional Organization for Standardization (2015). *ISO 9000:2015, Sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario*. <http://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx#glosarioC>
- Internacional Organization for Standardization. (2018). *ISO 21001:2018, Sistema de gestión para organizaciones educativas. Requisitos con orientaciones para su uso*.
- Moreno, T. (2016, agosto). Crece matrícula en escuelas privadas. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/politica/2016/08/21/crece-matricula-en-escuelas-privadas>
- Morris, R. y Perry, T (2019). Private Schools for Free? Parents' Reasons for Choosing a New Free School for Their Child [¿Escuelas privadas gratis? Razones de los padres para elegir una nueva escuela gratuita para sus hijos]. *Cambridge Journal of Education*, 49(5), 535-552. doi: 10.1080/0305764X.2019.1571561.
- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2019). *UNICEF y OEI se alían para fortalecer los sistemas educativos de América Latina y el Caribe*. <https://www.oei.es/Educacion/Noticia/unicef-y-oei-se-alian-para-fortalecer-los-sistemas-educativos>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: UNESCO. (2017). *La educación transforma vidas*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002472/247234s.pdf>
- UNESCO. (2019). *El derecho a la educación*. <https://es.unesco.org/themes/derecho-a-educacion>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos: OCDE. (2016). *Panorama para la evaluación internacional de alumnos (PISA) PISA 2015 – Resultados México*. <https://www.oecd.org/pisa/PISA-2015-Mexico-ESP.pdf>

- OCDE. (2019). *Strong Foundations for Quality and Equity in Mexican Schools. An overview of the education system in Mexico*. OCDE Publishing, París, Francia.
- Pérez-Díaz, V., Rodríguez, J. y Fernández, J. (2009). *Educación y familia*. Madrid, España. Estudios de la Fundación. Serie Economía y Sociedad.
- Quiroz, S., Dari, N. y Cervini, F. (2018). Nivel Socioeconómico y Brecha entre Educación Secundaria Pública y Privada en Argentina. Los Datos de PISA 2015. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(4), 79-97. doi:10.15366/reice2018.16.4.005.
- Secretaría de Educación de Guanajuato: SEG. (2017). Panorama Educativo de Guanajuato, educación básica y media superior. <http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Ceducativa/SIIE/AnalisisyDiagnostico/DocumentosdeAnalisis/Panorama%20Educativo%20Guanajuato%202017.pdf>
- Secretaría de Educación Pública. (2017). *Estadísticas e Indicadores Educativos Nacionales e Internacionales 2016/17*. SEP, Ciudad de México, México.
- Ullah, S. y Hussain, I. (2020). To Evaluate Preference of Parents Sending their Children to Public or Private Schools in District Karak. *Bulletin of Education and Research*, 42(1), 67-77.
- Universidad Central del Estado de Connecticut. (2019). *Student satisfaction Inventory (Noel-Levitz)*. http://docs.ccsu.edu/oira/assessment/surveys/SSI/SSI_2017.html
- Verger, A. y Bonal, X. (2011). La estrategia educativa 2020 o Las limitaciones del banco mundial para promover el "aprendizaje para todos". *Revista en línea Educación y Sociedad*, 32 (octubre-diciembre), 911 - 932.
- Zia, A. y Awan, A. G. (2015). Comparative analysis of public and private educational institutions: A case study of district Vehari-Pakistan. *Journal of Education and Practice*, 6(16), 122-130.