



Satisfacción de usuarios y beneficiarios hacia el servicio educativo ofrecido durante la jornada escolar extendida en el marco del Programa Educando con el Corazón (PECO)

Reporte Técnico: IIDE RT 2024-2

Horacio Pedroza Zúñiga
Oscar Vazquez Rodriguez
Roxana Patricia León González

Ensenada, Baja California, México, 16 de diciembre de 2024





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

DR. LUIS ENRIQUE PALAFOX MAESTRE

Rector

DRA. HAYDEÉ GÓMEZ LLANOS JUÁREZ

Vicerrectora campus Tijuana

DRA. LUZ MERCEDES LÓPEZ ACUÑA

Vicerrectora campus Ensenada

DR. JESÚS ADOLFO SOTO CURIEL

Vicerrector campus Mexicali

DRA. EDNA LUNA SERRANO

Directora del IIDE

DRA. GRACIELA CORDERO ARROYO

Coordinadora de la Unidad de Diagnóstico e
Investigación Educativa

El presente reporte técnico documenta los resultados del proyecto *El Programa Educando con el Corazón (PECO) en la opinión de la comunidad educativa* financiado por la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de Baja California.

Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo

DIRECCIÓN POSTAL

Km. 103, carretera Tijuana-Ensenada

Ensenada, Baja California, México

Teléfono: (646) 175 07 07

SITIO WEB

<https://udie.ens.uabc.mx/>

DERECHOS RESERVADOS

Ninguna parte puede ser reproducida excepto mediante autorización otorgada por escrito. Esta condición se extiende a la reproducción por cualquier medio.

2024, IIDE. Universidad Autónoma de Baja California.

Documentación del reporte técnico

1. No. de reporte: IIDE RT 2024-2	2. Periodo que cubre el reporte: 20/09/2023 al 22/11/2024	3. Fecha de publicación: 16/12/2024
4. Título del Proyecto: El Programa Educando con el Corazón (PECO) en la opinión de la comunidad educativa		
5. Título del reporte: Satisfacción de usuarios y beneficiarios hacia el servicio educativo ofrecido durante la jornada escolar extendida en el marco del Programa Educando con el Corazón PECO		
6. Investigadores: <i>Responsable técnico</i> Dr. Horacio Pedroza Zúñiga	7. Datos de contacto: Institución: IIDE-UABC Tel. 646 175 70 00 ext 64517 horacio.pedroza@uabc.edu.mx	
<i>Investigadores asociados</i> Mtro. Oscar Vazquez Rodriguez	Institución: Facultad de Psicología, UNAM Tel. 646 160 24 73. vazquez@uabc.edu.mx	
Mtra. Roxana Patricia León González	Institución: IIDE-UABC Tel. 646 137 58 32. roxana.leon@uabc.edu.mx	
8. Institución responsable del estudio: Universidad Autónoma de Baja California Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo	9. Dirección: Km 103 Carretera Tijuana-Ensenada Ensenada, Baja California C.P. 22890	
10. Institución patrocinadora Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de Baja California	11. Dirección Calzada Anáhuac # 427 Col. Ex Ejido Zacatecas. Mexicali, Baja California. C.P. 21090	
12. Resumen: El reporte expone el grado de satisfacción de directivos, personal docente, tutores, padres y madres de familia (TPMF) y alumnos hacia el servicio educativo brindado durante la jornada escolar extendida, en las escuelas de educación básica inscritas al PECO en Baja California. El estudio se condujo durante el último trimestre de 2024, realizándose entrevistas, grupos focales y la aplicación de cuestionarios a cada grupo de participantes. Se exploraron las siguientes dimensiones que comprenden la satisfacción hacia servicios públicos: operatividad y gestión, vías de comunicación, infraestructura y equipamiento, materiales de apoyo y financiamiento. Los hallazgos reflejan una valoración predominantemente positiva hacia el servicio educativo ofrecido durante la jornada escolar extendida, por otro lado, se identificaron áreas de oportunidad como el desarrollo de materiales curriculares y didácticos para fortalecer las actividades pedagógicas.		
13. Palabras clave: Comunidad escolar, jornada escolar completa, satisfacción, servicios educativos.		
14. Formato de cita sugerido: Pedroza, H., Vazquez-Rodriguez, O., y León, R. (2024). Satisfacción de usuarios y beneficiarios hacia el servicio educativo ofrecido durante la jornada escolar extendida en el marco del Programa Educando con el Corazón (PECO). IIDE RT 2024-2. IIDE-UABC.		
15. Revisores externos Agradecemos el invaluable trabajo realizado por la Dra. Guadalupe Ruiz Cuellar (Universidad Autónoma de Aguascalientes), Ma. Antonieta Aguilera García (MEJOREDU) y Fernando Iván Ceballos Escobar (IIDE-UABC), quienes fungieron como revisores externos de este informe, de cuya publicación asumimos toda responsabilidad.		

Índice

Resumen Ejecutivo.....	5
1. Introducción	8
2. Marco conceptual sobre satisfacción hacia servicios públicos.....	11
3. Ruta metodológica	13
3.1 Seminario sobre jornada ampliada	13
3.2 Jornada de entrevistas en escuelas inscritas a PECO	14
3.3 Diseño y desarrollo de cuestionarios de satisfacción	15
3.4 Jornada de aplicación de cuestionarios	17
3.5 Análisis de datos.....	18
4. Satisfacción hacia el servicio educativo durante la jornada escolar extendida	19
4.1 Caracterización de la comunidad escolar	19
4.2 Satisfacción de usuarios y beneficiarios.....	24
5. Conclusiones	42
5.1 Panorama de la comunidad educativa	42
5.2 Fortalezas del programa	43
5.3 Áreas de oportunidad para el programa	44
5.4 Recomendaciones para la continuidad del PECO	44
Referencias.....	47
Anexo 1. Guion de entrevista y grupo focal	49
Anexo 2. Definición y operacionalización de constructo	52
Anexo 3. Recomendaciones de aplicación de cuestionario.....	55

Índice de tablas

Tabla 1. Padrón escuelas PECO en el ciclo 2024-2025.....	10
Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción de usuarios y beneficiarios del PECO	11
Tabla 3. Características de expertos para jueceo	15
Tabla 4. Temas incluidos en los cuestionarios.....	16
Tabla 5. Número de respuestas de los participantes por municipio y nivel educativo	18
Tabla 6. Motivos de satisfacción e insatisfacción por personal directivo.....	26
Tabla 7. Motivos de satisfacción e insatisfacción por personal docente	26
Tabla 8. Motivos de satisfacción e insatisfacción por TPMF	27
Tabla 9. Motivos de satisfacción e insatisfacción por alumnos	27
Tabla 10. Características principales de directivos, docentes y TPMF	43

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de la ruta metodológica	13
--	----

Índice de gráficas

Gráfica 1. Distribución de personal directivo por tipo de servicio	20
Gráfica 2. Distribución de personal directivo por antigüedad	20
Gráfica 3. Funciones del personal directivo PECO durante jornada regular	21
Gráfica 4. Distribución de personal docente según su formación inicial	22
Gráfica 5. Distribución de personal docente por antigüedad	22
Gráfica 6. Funciones de personal docente PECO en jornada regular	23
Gráfica 7. Distribución de TPMF según su actividad u ocupación laboral.....	23
Gráfica 8. Horas laboradas al día por TPMF	24
Gráfica 9. Satisfacción general hacia el servicio educativo a través de PECO.....	24
Gráfica 10. Suficiencia del horario extendido.....	28
Gráfica 11. Opinión sobre el equilibrio entre tareas administrativas y funciones directivas	29
Gráfica 12. Disponibilidad de personal docente calificado.....	29
Gráfica 13. Tiempo estimado para cubrir vacantes	30
Gráfica 14. Opinión sobre la influencia de las actividades al desarrollo académico y socioemocional.....	30
Gráfica 15. Prioridad de actividades realizadas por docentes durante el horario extendido	32
Gráfica 16. Prioridad de actividades de acuerdo con el personal directivo de preescolar y primaria	33
Gráfica 17. Principales dificultades al operar el programa según directivos y docentes	34
Gráfica 18. Satisfacción con la comunicación entre usuarios y beneficiarios	35
Gráfica 19. Opinión sobre la adecuación de instalaciones escolares	36
Gráfica 20. Suficiencia de servicios básicos	37
Gráfica 21. Suficiencia de equipamiento	38
Gráfica 22. Suficiencia de mobiliario	38
Gráfica 23. Suficiencia de materiales de apoyo	39
Gráfica 24. Principales materiales de apoyo utilizados por el personal docente.....	39
Gráfica 25. Principales materiales de apoyo necesarios por el personal docente	40
Gráfica 26. Opinión sobre entrega oportuna del apoyo económico	41

Resumen Ejecutivo

El objetivo del presente estudio fue analizar el grado de satisfacción de directivos, personal docente, tutores, padres y madres de familia (TPMF) y alumnos respecto al servicio educativo brindado durante la jornada escolar extendida en las escuelas de educación básica inscritas en el PECO.

El análisis reportado en este documento se basa en datos de más de 6,500 miembros de la comunidad educativa involucrada en el PECO, conformada por personal directivo, docente, TPMF y alumnos. Primero se destacan los resultados positivos y, posteriormente, los aspectos a mejorar.

Aspectos destacados

❖ **Opinión altamente positiva de PECO.**

La valoración global de la comunidad educativa hacia el servicio educativo brindado a través del PECO refleja una perspectiva predominantemente positiva. En una escala del 1 al 5, en promedio, las madres y padres valoran el programa con 4.4 y el alumnado con 4.3. Esta opinión positiva es compartida tanto por los beneficiarios como por el personal responsable de brindar el servicio educativo: docentes y directivos.

❖ **Atención a niños y niñas con rezago.**

Directivos, docentes, padres y madres de familia opinan que el PECO promueve mejoras en el aprendizaje de los niños, niñas y adolescentes (NNA). El tiempo adicional de la jornada escolar permite reforzar los aprendizajes prioritarios del currículo: lectura, escritura y matemáticas, mediante una estrategia compensatoria que atiende principalmente a los alumnos y alumnas con mayor rezago.

❖ **Espacio seguro para los NNA y oportunidades laborales para madres de familia.**

Durante el horario extendido, las escuelas inscritas en el PECO son un espacio seguro y estructurado para los NNA, especialmente en comunidades vulnerables y para padres y madres con jornadas laborales extensas. Más de la mitad de estos padres y madres tienen su actividad laboral fuera del hogar, y el 18.5% trabaja en jornadas superiores a 8 horas diarias. El programa representa un apoyo fundamental para estas familias, ya que amplía las

oportunidades de productividad laboral, principalmente para las madres de familia, por lo que también contribuye a la equidad de género.

❖ **Habilidades socioemocionales y de socialización.**

El programa ha permitido una mayor cohesión de la comunidad educativa, pues favorece las interacciones sociales entre niños, niñas, docentes y directivos. Además del fomentar sus habilidades socioemocionales y de socialización.

❖ **Actividades lúdicas y extracurriculares.**

El PECO ha facilitado la participación de los alumnos en actividades extracurriculares (e.g., culturales, artísticas y deportivas) que, de otro modo, serían inaccesibles debido a costos o cuestiones logísticas. Tanto padres y madres como alumnos valoran positivamente el enfoque lúdico de la jornada escolar extendida.

❖ **Personal suficiente y estable.**

Existe una plantilla docente relativamente suficiente y estable para garantizar la continuidad y calidad del servicio educativo brindado durante el horario extendido. Aunque se registró un pequeño porcentaje de escuelas sin el personal requerido.

Aspectos a mejorar

❖ **Condiciones de la infraestructura de las escuelas inscritas al programa.**

Se destaca la necesidad de construir áreas de cómputo, ya que más de la mitad de las escuelas inscritas en el PECO carecen de este espacio. Asimismo, casi un tercio de las escuelas no dispone de una biblioteca. Ambos espacios son fundamentales para ofrecer mayores oportunidades de aprendizaje a los NNA.

❖ **Optimizar la entrega oportuna de los apoyos económicos.**

Dos terceras partes del personal directivo y la mitad del profesorado señalaron que la entrega de los apoyos económicos se realiza de manera extemporánea respecto a lo estipulado. Por ello, es prioritario mejorar la gestión administrativa para garantizar la distribución oportuna de los recursos.

❖ **Una tercera parte de los y las docentes son nóveles.**

Un tercio del personal docente es considerado novel, con tres años o menos de experiencia en la docencia, y más de un tercio tiene menos de un año trabajando en escuelas con horario extendido. Es necesario considerar que los docentes con poca experiencia requieren mayor formación y acompañamiento en su función.

❖ **Materiales de apoyo.**

Según las respuestas del personal directivo y docente, se identificó la necesidad de materiales didácticos que se ajusten a las condiciones, necesidades y objetivos específicos de las diversas actividades realizadas por los docentes.

❖ **Personal docente especializado.**

Se destaca la necesidad de incorporar personal docente especializado en la enseñanza del idioma inglés como segunda lengua, así como en áreas clave como tecnología, educación física, arte y cultura.

1. Introducción

Durante la última década, el estado de Baja California ha proporcionado de manera sostenida el servicio educativo en escuelas públicas de educación básica con jornada extendida. Actualmente, esta política educativa se instrumenta a través del Programa Educando con el Corazón (PECO) con la finalidad de incrementar las oportunidades de aprendizaje de los niños, niñas y adolescentes (NNA), centrándose en su desarrollo académico e integral. Durante el ciclo 2024-2025, el programa se implementó en 304 escuelas a nivel estatal, con la participación de 136 directivos y 839 docentes, beneficiándose 47,892 alumnos, así como sus tutores, padres y madres de familia (TPMF).

A solicitud de la Secretaría de Educación del Estado de Baja California (SE), la Unidad de Diagnóstico e Investigación Educativa (UDIE) del Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo (IIDE) de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) realizó el proyecto: *El Programa Educando con el Corazón (PECO) desde la opinión de la comunidad educativa*, con el objetivo de explorar el grado de satisfacción de directivos, personal docente, tutores, padres y madres de familia (TPMF) y alumnos hacia el servicio educativo ofrecido durante la jornada escolar extendida, en las escuelas de educación básica inscritas al PECO. El presente reporte técnico corresponde a dicho proyecto, llevado a cabo durante el último trimestre de 2024, con la valiosa colaboración de la Coordinación Estatal del Programa Educando con el Corazón.

El contenido del presente reporte técnico se organiza en cuatro secciones. La primera sección aborda las bases teóricas de la satisfacción y proporciona una definición en el contexto de este estudio, así como las dimensiones que la conforman. En la segunda sección se describe la estrategia metodológica empleada para alcanzar los objetivos de esta investigación. Una tercera sección, dividida en dos apartados, presenta en primer lugar una caracterización de los usuarios y beneficiarios participantes; posteriormente, expone los principales hallazgos relacionados con su grado de satisfacción hacia el servicio educativo brindado durante el horario extendido. Por último, la cuarta sección ofrece una síntesis de los datos sobre la comunidad educativa que participa y se beneficia del servicio, además de destacar las fortalezas del programa, áreas de oportunidad y retos para su continuidad.

Baja California se ha comprometido a priorizar el bienestar de sus ciudadanos en sus proyectos y servicios públicos (Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado [COPLADE], 2022). En materia educativa, esto se ha reflejado en la continuidad de un programa de ampliación de la jornada escolar.

El Programa Educando con el Corazón es implementado por la Secretaría de Educación con el objetivo principal de optimizar el uso del tiempo en la escuela para fomentar actividades que mejoren el rendimiento académico y logro educativo. Para ello, el programa busca ampliar el horario de atención en escuelas públicas de educación básica, de manera gradual y progresiva según los recursos disponibles, al añadir desde dos hasta cuatro horas a la jornada escolar. De manera específica, con base en sus reglas de operación (ISEP, 2024), el PECO tiene por propósitos:

- a) Fortalecer el uso eficaz de la jornada escolar y asegurar la atención a los aprendizajes prioritarios de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA).
- b) Contribuir a la mejora del desempeño escolar y la excelencia educativa de NNA que acuden a escuelas públicas de educación básica en Baja California.
- c) Favorecer tanto la inclusión como la diversidad social, cultural, étnica y de género.

La escuela de jornada ampliada es una de las escasas políticas educativas respaldadas por evidencia empírica que demuestra sus efectos positivos tanto en el desempeño académico como en el desarrollo integral de los NNA. Ceballos, (2022) ha documentado que las escuelas de jornada ampliada o de tiempo completo promueven múltiples beneficios a NNA, como el fortalecimiento de aprendizajes prioritarios, prácticas de socialización y de habilidades socioemocionales.

El programa se oferta a instituciones públicas de educación básica en todo el estado de Baja California que cumplen con criterios específicos de elegibilidad. En ese contexto, la población que resulta beneficiada incluye estudiantes de preescolar, primaria y secundaria, así como personal directivo y docentes. Durante el ciclo escolar 2024-2025, el PECO comprende 299 escuelas, de las cuales 56 corresponden al nivel preescolar, 228 a primaria, 12 a secundaria y tres a Centros de Atención Múltiple (CAM). La tabla 1 presenta la distribución de escuelas por nivel educativo y municipio, así como información sobre la matrícula escolar y el número de directivos y docentes activos.

Tabla 1. Padrón escuelas PECO en el ciclo 2024-2025, por nivel educativo y municipio

Nivel educativo	Municipio	Cantidad de escuelas	Matrícula escolar	Directivos*	Docentes*
Preescolar	Ensenada	8	441	3	8
	Tijuana	10	1, 170	3	16
	Playas de Rosarito	1	71	1	0
	Mexicali	33	2, 152	16	76
	San Quintín	5	431	5	18
	Tecate	1	79	0	1
	Primaria	Ensenada	35	6, 278	18
Tijuana		32	8, 224	4	68
Playas de Rosarito		4	376	3	9
Mexicali		106	20, 073	40	304
San Felipe		3	35	1	4
San Quintín		42	4, 999	29	171
Tecate		9	946	6	31
Secundaria	Ensenada	1	50	1	2
	Tijuana	2	871	1	35
	Mexicali	5	1, 268	2	6
	San Quintín	4	115	3	4
CAM	Tijuana	1	139	0	0
	Mexicali	2	174	0	11
Total		304	47, 892	136	839

Nota: información brindada por la Coordinación Estatal del Programa Educando con el Corazón. * Se presentan los directivos y docentes que son contratados adicionalmente por el programa, una proporción de docentes que atienden la jornada ampliada tiene doble plaza en la escuela.

2. Marco conceptual sobre satisfacción hacia servicios públicos

La satisfacción de usuarios y beneficiarios se reconoce como un elemento clave en todo proceso de evaluación orientado a la mejora de un servicio público. Por ello, conducir estudios con este propósito se ha convertido en un objetivo de interés tanto para los cuerpos académicos como para los responsables de la toma de decisiones en la gestión pública. En concreto, la *satisfacción* se entiende como el resultado de una valoración que realizan usuarios y beneficiarios, al comparar sus experiencias y percepciones sobre un determinado servicio con sus expectativas iniciales sobre éste (Chatterjee y Suy, 2019).

Aunque la literatura especializada sobre satisfacción ciudadana la define como un constructo complejo de medir, también plantea algunas áreas clave que ofrecen un marco común para orientar el análisis de sus dimensiones (Sánchez, 2016; Rhee y Rha, 2009; Van de Walle, 2018). Estas incluyen: operatividad y gestión, vías de comunicación, infraestructura y equipamiento, recursos de apoyo y financiamiento.

Desde esta perspectiva, el objeto de investigación en el presente estudio fue la satisfacción de usuarios y beneficiarios en relación con las dimensiones previamente señaladas que componen un servicio público. En este caso, refiriéndose al servicio educativo ofrecido en el marco del PECO. Las dimensiones analizadas fueron definidas considerándose las condiciones contextuales y normativas bajo las cuales se implementa dicho programa (véase tabla 2).

Es importante indicar que se realizó una distinción entre los roles de usuario y beneficiario. Según las reglas de operación del PECO, las figuras educativas como docentes y directivos son beneficiarios. Sin embargo, para fines de esta investigación se diferencian usuarios (directivos y docentes) y beneficiarios (TPMF y alumnos). Los usuarios incluyen a todas aquellas personas que desempeñan una función específica orientada a la prestación del servicio educativo en el contexto de la jornada escolar extendida ofrecida a través del PECO, como el personal directivo y docente. Por su parte, los beneficiarios corresponden a quienes reciben dicho servicio, como TPMF y comunidad estudiantil.

Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción de usuarios y beneficiarios del PECO

Dimensión	Descripción
Operatividad y Gestión	Incorpora elementos que remiten a la capacidad de brindar un servicio educativo durante una jornada escolar extendida según sus objetivos propuestos y reglas de operación.
Vías de Comunicación	Engloba aspectos que dan cuenta de la calidad de la información y canales de comunicación establecidos para transmitir y recibir todo tipo de notificaciones entre los usuarios y beneficiarios.
Infraestructura y Equipamiento	Abarca condiciones físicas, servicios básicos y mobiliario disponibles en las escuelas públicas de educación básica necesarias para brindar el servicio educativo durante la jornada escolar extendida.
Materiales de Apoyo	Incluye todo material tanto curricular como didáctico utilizado por usuarios y beneficiarios durante la jornada escolar extendida.
Financiamiento	Aborda aspectos relacionados con el apoyo económico otorgado a las escuelas beneficiadas con el PECO para brindar el servicio educativo durante la jornada escolar extendida.

3. Ruta metodológica

Este apartado describe el procedimiento realizado para explorar el grado de satisfacción de los usuarios y beneficiarios del PECO en escuelas públicas de educación básica en Baja California. En primer lugar, la figura 1 expone la ruta seguida en el estudio, incluyéndose los momentos que la conformaron, sus respectivos objetivos y los productos generados en cada etapa.

Figura 1. Esquema de la ruta metodológica



A continuación, se detallan las principales etapas correspondientes al Seminario sobre Jornada Ampliada (01), la Jornada de entrevistas en escuelas inscritas a PECO (03), Diseño y Desarrollo de cuestionarios de satisfacción (englobándose las etapas 04 y 05), la Jornada de aplicación de cuestionarios (06) y el análisis de los datos (07).

3.1 Seminario sobre jornada ampliada

El objetivo de esta etapa fue reconocer las particularidades de la jornada escolar extendida a partir de diferentes perspectivas académicas y experiencias de investigación previas. Para ello, el 20 de septiembre de 2024 en las instalaciones del IIDE, se llevó a cabo el seminario *Miradas sobre la jornada escolar ampliada*, en el que participaron cinco académicos que presentaron temas clave, entre los que se incluyeron:

- Una revisión multiescalar de la ampliación de la jornada escolar.

- Evaluación del impacto del Programa Escuelas de Tiempo Completo.
- Reflexiones basadas en experiencias de evaluación del Programa Escuelas de Tiempo Completo en Aguascalientes.
- Análisis de las escuelas de tiempo completo en primarias multigrado indígenas.

Este seminario permitió explorar aspectos sobre la implementación y los efectos de la jornada extendida en distintos contextos educativos. Los hallazgos obtenidos constituyeron la base para las futuras etapas del estudio, al aportar una visión contextualizada sobre el tema.

3.2 Jornada de entrevistas en escuelas inscritas a PECO

Esta etapa tuvo como objetivo obtener información preliminar sobre la satisfacción de los usuarios y beneficiarios del PECO. Para ello, se seleccionaron cinco escuelas primarias según criterios de tamaño, ubicación geográfica y antigüedad en la implementación del programa. Las entrevistas y grupos focales fueron guiados mediante un conjunto de guiones, basados en las dimensiones recuperadas de la revisión de la literatura, diseñados y discutidos entre el equipo de investigación para garantizar consistencia en la recolección de datos (ver anexo 1).

El 9 de octubre de 2024 se realizaron entrevistas semiestructuradas presenciales con directores y docentes, cada una con una duración aproximada de 40 minutos. Estas entrevistas abordaron las percepciones de la comunidad escolar sobre la operatividad, infraestructura, recursos de apoyo, vías de comunicación y financiamiento del programa. Paralelamente, se realizaron grupos focales con TPMF y alumnos en cada una de las escuelas seleccionadas, con una participación promedio de cinco participantes por grupo. El diálogo con usuarios y beneficiarios promovió el intercambio de experiencias y opiniones sobre el impacto del PECO.

Posteriormente, se realizó una sesión de análisis con el equipo de entrevistadores para discutir los resultados obtenidos a fin de destacar temas recurrentes. Los hallazgos de esta etapa fueron fundamentales para el diseño de cuestionarios específicos dirigidos a cada grupo de usuarios y beneficiarios.

3.3 Diseño y desarrollo de cuestionarios de satisfacción

En esta etapa se desarrollaron cuatro versiones distintas de los cuestionarios utilizados en el presente estudio. La primera actividad consistió en definir en términos operacionales las cinco dimensiones de análisis: operatividad y gestión, vías de comunicación, infraestructura y equipamiento, materiales de apoyo y financiamiento. Para ello, se consultó literatura especializada y se incorporaron los hallazgos derivados de la jornada de entrevistas.

Con base en esta información, se elaboró una matriz de especificaciones, la cual sirvió como referente para el diseño de los cuestionarios (ver anexo 2). Esta matriz incluyó una serie de afirmaciones que describen, en términos medibles, las condiciones, características o atributos asociados a cada dimensión.

Posteriormente, la matriz fue sometida a un proceso de jueceo con el objetivo de obtener evidencias de validez basadas en el contenido (AERA, APA y NCME, 2018), para verificar si las dimensiones representaban adecuadamente el constructo. La selección de expertos se realizó con base en criterios como experiencia en la implementación, normativa y características particulares del PECO o programas similares, o bien, con dominio en el campo de la psicometría. Las características generales de los cuatro expertos participantes se resumen en la tabla 3.

Tabla 3. Características de expertos para jueceo

	Formación académica	Área de dominio	Experiencia
Experto 1	Licenciatura en educación primaria	Docencia en primaria general y como docente en PECO	10 años 1 año en PECO
Experto 2	Doctorado en ciencias educativas	Psicometría	16 años
Experto 3	Maestría en educación	Docencia en primaria general y como docente en PECO	16 años 8 años en escuelas TC
Experto 4	Doctorado en ciencias educativas	Escuelas de educación básica con jornada extendida	6 años

A cada experto se le proporcionó un formato diseñado para registrar sus valoraciones sobre la congruencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada afirmación. Las observaciones realizadas por los jueces se centraron, en su mayoría, en mejorar el criterio de

claridad de los enunciados. Estas sugerencias fueron analizadas por el equipo de investigación y se realizaron modificaciones acordadas por consenso. Como resultado, se obtuvo una versión final de la matriz compuesta por cinco dimensiones y 19 afirmaciones.

Cada afirmación se formuló de manera que fuera un vínculo entre el constructo teórico y el contenido específico de los cuestionarios. Esto permitió adecuar el sentido, lenguaje y pertinencia del contenido de los cuestionarios según el rol del participante, ya sea usuario o beneficiario, y su experiencia particular con el servicio.

Con base en esta matriz, se desarrollaron cuatro cuestionarios autoadministrados, uno para cada grupo de participantes. Su elaboración estuvo guiada por los Principios de Diseño Universal para instrumentos de medición (Thompson *et al.*, 2002), centrándose en aspectos como simplicidad, claridad, accesibilidad de la información, bajo esfuerzo físico y cognitivo, y adaptabilidad al contexto. Los cuestionarios se estructuraron principalmente con ítems cerrados con una escala tipo Likert, asimismo se incluyó una pregunta abierta en cada cuestionario para conocer aspectos relacionados con la satisfacción hacia el programa en términos generales. La tabla 4 presenta los temas incluidos en cada versión del cuestionario según el rol del participante.

Tabla 4. *Temas incluidos en los cuestionarios*

Cuestionario para directivos	Cuestionario para el personal docente	Cuestionario para TPMF	Cuestionario para alumnos
Datos contextuales	Datos contextuales	Datos contextuales	Datos contextuales
Satisfacción global	Satisfacción global	Satisfacción global	Satisfacción global
Operatividad y gestión	Operatividad y gestión	Operatividad y gestión	Operatividad y gestión
Infraestructura y equipamiento	Vías de comunicación	Vías de comunicación	Vías de comunicación
Materiales de apoyo	Infraestructura y equipamiento	Infraestructura y equipamiento	Infraestructura y equipamiento
Financiamiento	Materiales de apoyo Financiamiento		Materiales de apoyo

Durante el proceso de diseño, se realizaron dos reuniones con el equipo de investigación para revisar los reactivos y corregir posibles deficiencias conceptuales y técnicas.

3.4 Jornada de aplicación de cuestionarios

Con el propósito de recopilar información sobre la satisfacción de los usuarios y beneficiarios del PECO, se implementó una logística de aplicación estructurada y jerárquica con el apoyo de la Coordinación Estatal del Programa Educando con el Corazón de la Secretaría de Educación del Baja California.

El 4 de noviembre de 2024 se enviaron los enlaces y códigos QR correspondientes a los cuestionarios, acompañados de instrucciones y recomendaciones para su aplicación (ver anexo 3). Para su administración se utilizó la plataforma *Google Forms*, seleccionada por su interfaz intuitiva y accesible, con el objetivo de facilitar la participación de los usuarios y beneficiarios.

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo del 4 al 8 de noviembre de 2024. El día miércoles 6 de noviembre de 2024 se dispuso de una jornada en las escuelas para atender a aquellos participantes que enfrentaran dificultades técnicas o de conexión a Internet. Se realizaron cortes parciales los días 6 y 7 noviembre para monitorear la participación de los usuarios y beneficiarios, así como para verificar la representatividad de las respuestas obtenidas. La tabla 5 presenta el número total de respuestas obtenidas al finalizar la jornada, distribuidas según los grupos de participantes. Cabe mencionar que la mayoría de respuestas se obtuvieron de los niveles de preescolar y primaria, en cambio, se registró menor respuesta en secundaria y los CAM, en parte, porque como se ve en la tabla 1, su participación es menor en el programa.

Tabla 5. *Número de respuestas de los participantes por municipio y nivel educativo*

Municipio	Nivel educativo	Directores	Docentes	TPMF
Ensenada	Preescolar	3	10	96
	Primaria	14	83	317
Mexicali	Preescolar	17	62	371
	Primaria	43	240	616
Playas de Rosarito	Preescolar	-	-	37
	Primaria	1	1	41
San Felipe	Primaria	1	-	2
San Quintín	Preescolar	5	11	236
	Primaria	21	113	1,198
Tecate	Primaria	3	9	83
Tijuana	Preescolar	6	27	264
	Primaria	21	115	811
	Secundaria	2	16	204
	CAM	-	-	12
	No identificados	15	18	199
Total		152	705	4,487

3.5 Análisis de datos

Esta etapa tuvo como objetivo explorar el grado de satisfacción de los usuarios y beneficiarios del PECO. Para ello, se sistematizaron las respuestas obtenidas a través de los cuestionarios aplicados en la etapa previa. Este proceso incluyó tanto el análisis de datos cuantitativos como cualitativos.

Con el análisis de los datos cuantitativos se describieron tendencias en las dimensiones evaluadas, como operatividad, infraestructura, recursos de apoyo, vías de comunicación y financiamiento del programa. Para las preguntas abiertas, se llevó a cabo un análisis cualitativo con el objetivo de identificar los motivos principales de satisfacción e insatisfacción reportados por los participantes. Este análisis se basó en la codificación de las respuestas y la agrupación de temas recurrentes, lo que permitió obtener una comprensión de las percepciones de los usuarios. Finalmente, los hallazgos obtenidos en esta etapa fueron integrados en el presente reporte técnico, que se detalla en los apartados siguientes.

4. Satisfacción hacia el servicio educativo durante la jornada escolar extendida

Esta sección presenta los resultados principales del estudio y se organiza en dos apartados. El primer apartado está enfocado en la caracterización de los usuarios y beneficiarios del programa, a partir de los datos contextuales recopilados mediante los cuestionarios. En el segundo apartado se exponen los principales hallazgos sobre la satisfacción de directivos, personal docente, tutores, padres y madres de familia (TPMF) y alumnos respecto al servicio brindado durante el horario extendido en escuelas inscritas al PECO.

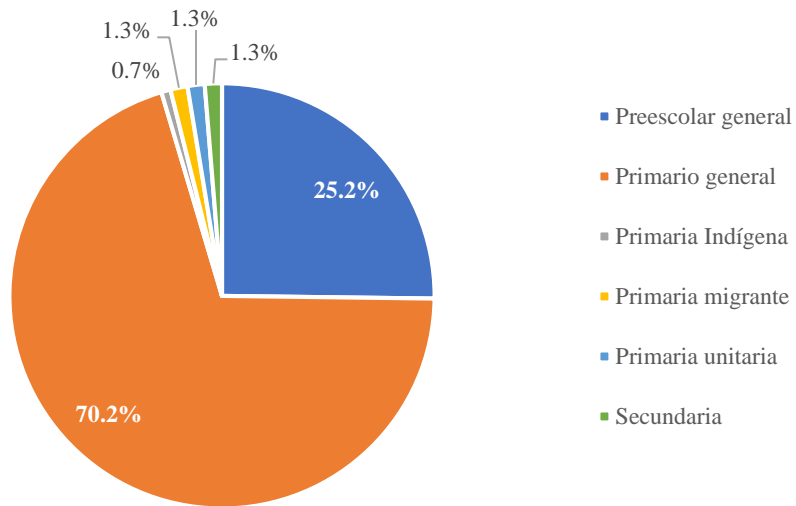
4.1 Caracterización de la comunidad escolar

A continuación, se presenta información descriptiva correspondiente a tres de los cuatro grupos de participantes: personal directivo, docente y TPMF. No se incluyó información descriptiva detallada sobre los alumnos, más allá de confirmar que asisten a escuelas adscritas al PECO y pertenecen a los tres niveles de educación básica: preescolar, primaria y secundaria.

4.1.1 *Personal directivo*

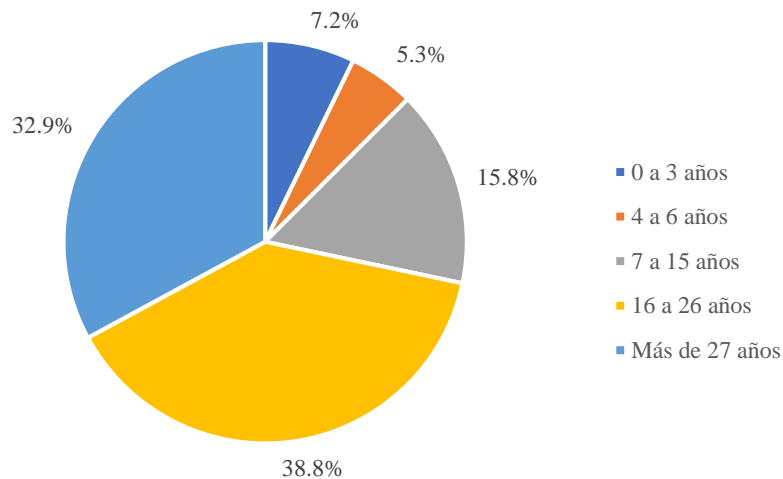
Un total de 152 directores de escuelas adscritas al PECO participaron en el estudio. La mayoría de ellos pertenecen a escuelas primarias generales, seguidos por directores de preescolares generales (véase gráfica 1). Esta distribución refleja la participación proporcional de las diferentes escuelas en el programa. Cabe destacar que no se obtuvieron respuestas de directores de los Centros de Atención Múltiple (CAM), de los cuales solo tres están incorporados al programa en el estado. Asimismo, el 86.2% de los directores reportó trabajar en el mismo centro educativo tanto en el horario regular como en el extendido.

Gráfica 1. Distribución de personal directivo por tipo de servicio



En cuanto a la experiencia laboral, el 38.8% de los directores reporta entre 16 y 26 años de servicio en el sistema educativo, mientras que el 32.9% tiene más de 27 años de trayectoria (véase gráfica 2).

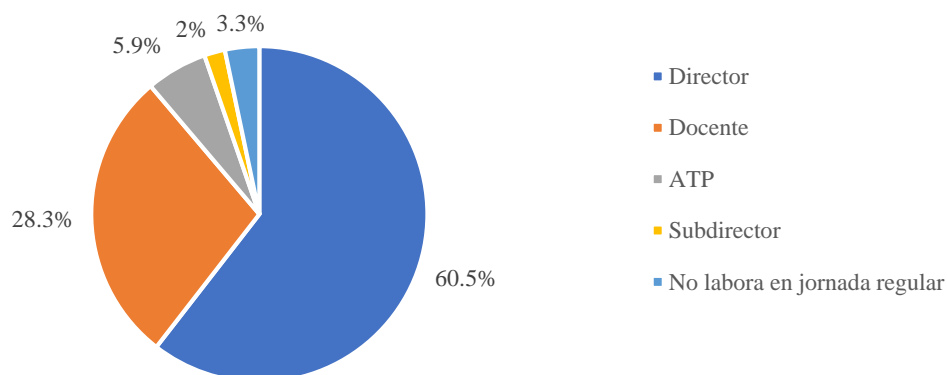
Gráfica 2. Distribución de personal directivo por antigüedad



Respecto a su antigüedad en escuelas de jornada extendida, el 17.1% lleva menos de un año en esta modalidad; el 27.6% entre dos y cinco años; el 34.2% ha trabajado entre seis y diez años; y un 17.1% cuenta con más de 11 años de servicio en estas escuelas.

En cuanto a las funciones desempeñadas (véase gráfica 3), el 60.5% de los directores se dedica exclusivamente a tareas de dirección durante la jornada regular y extendida. Mientras que un 28.3% combina la dirección con labores de docencia en el horario regular. En menor medida, algunos directores realizan funciones de asesoría técnica pedagógica o subdirección, y algunos de ellos indicaron que no trabajan en escuelas de educación básica durante el horario regular.

Gráfica 3. *Funciones del personal directivo PECO durante jornada regular*

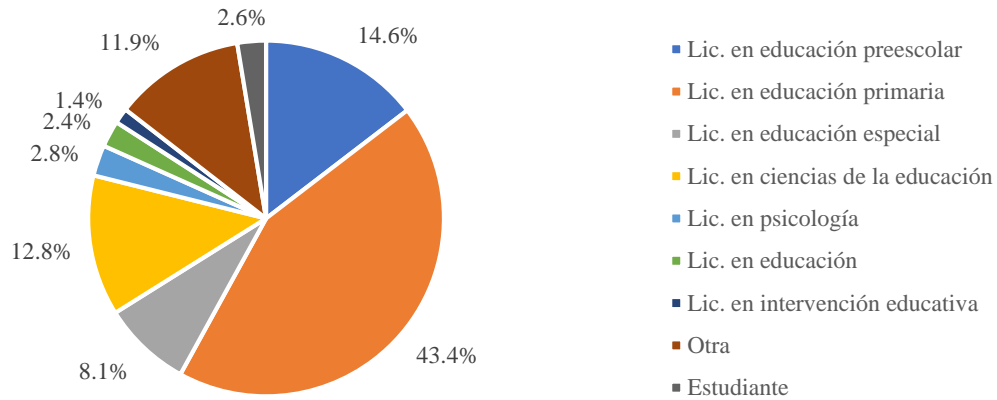


4.1.2 Personal docente

Un total de 705 docentes de escuelas inscritas al programa PECO participaron en el estudio. De los cuales, el 47.5% se desempeña en el mismo centro educativo tanto en la jornada regular como en el horario extendido.

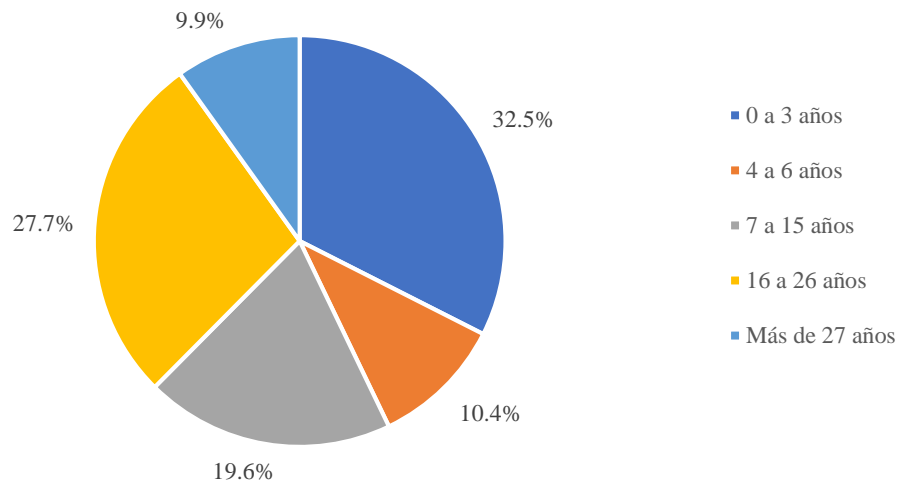
De ellos, el 43.4% son licenciados en educación primaria, el 14.6% licenciados en educación preescolar, y un 12.8% licenciados en ciencias de la educación. En menor medida, también participaron docentes con una formación profesional en psicología, educación y en educación especial (véase gráfica 4). Es destacable que un 2.6% del profesorado reportaron que aún se encuentran en proceso de formación inicial.

Gráfica 4. Distribución de personal docente según su formación inicial



Una tercera parte del personal docente son noveles, con tres o menos años de experiencia en el servicio educativo, representado por el 32.5% del total de participantes. Seguidos de aquellos con 16 a 26 años de experiencia, que constituyen el 27.7% (véase gráfica 5). Además, un 37.2% de los docentes tiene menos de un año en labores dentro de en escuelas PECO, el 28.7% de dos a cinco años, el 23% entre seis y diez años, y solo un 11.2% tiene 11 o más años en escuelas que ofrecen este tipo de servicio.

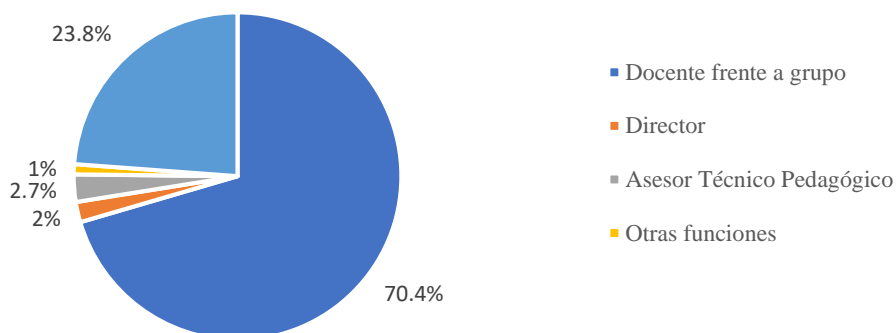
Gráfica 5. Distribución de personal docente por antigüedad



En relación con las funciones desempeñadas, el 70.4% de los docentes señalaron que realizan labores de docencia tanto en la jornada regular como en el horario extendido. Por su parte, el 23.8% informó que no trabaja en escuelas de educación básica durante la jornada

regular (véase gráfico 6). Finalmente, algunos de ellos mencionan dedicarse a otras actividades profesionales, como atención psicológica y contaduría.

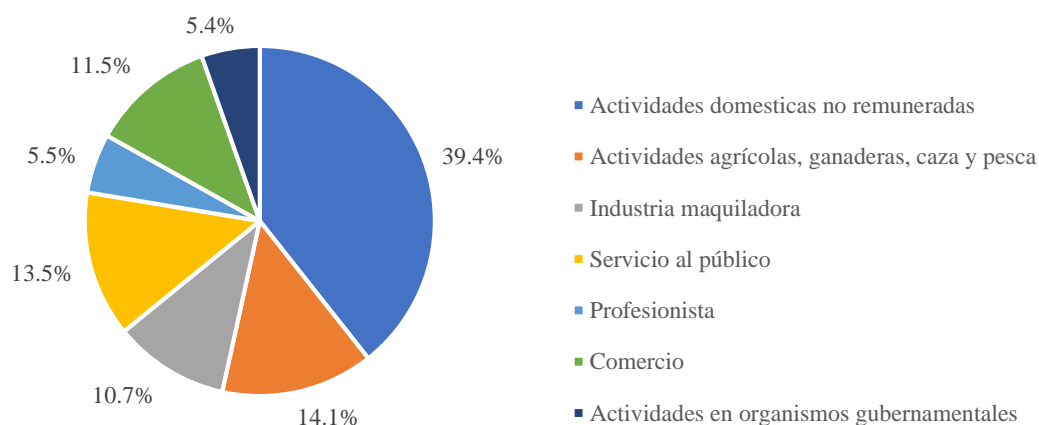
Gráfica 6. *Funciones de personal docente PECO en jornada regular*



4.1.3 Tutores, padres y madres de familia

Un total de 4,487 TPMF de alumnos de escuelas adscritas al PECO contestaron el cuestionario del estudio. En cuanto a la actividad laboral¹ de los TPMF, se identificó que aproximadamente 40% de ellos trabaja en el hogar y 60% trabaja fuera del hogar. De este grupo, la mayoría se concentra en cuatro sectores (véase gráfica 7): principalmente en actividades agrícolas y ganaderas, servicio al público, comercio e industria maquiladora.

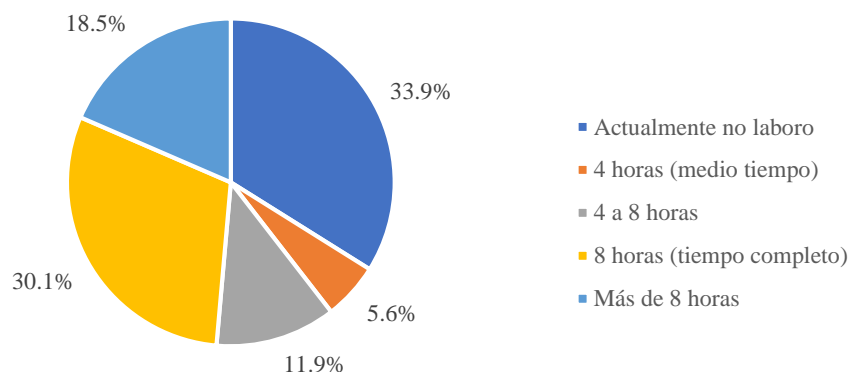
Gráfica 7. *Distribución de TPMF según su actividad u ocupación laboral*



¹ La denominación de las actividades laborales se realizó con base en la clasificación mexicana de ocupaciones establecida por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2005).

Del total de participantes, la mayoría, el 33.9%, indicó laborar jornadas completas de ocho horas, seguido por un 18.5% cuya actividad laboral tiene una duración mayor a ocho horas diarias (véase gráfica 8).

Gráfica 8. *Horas laboradas al día por TPMF*



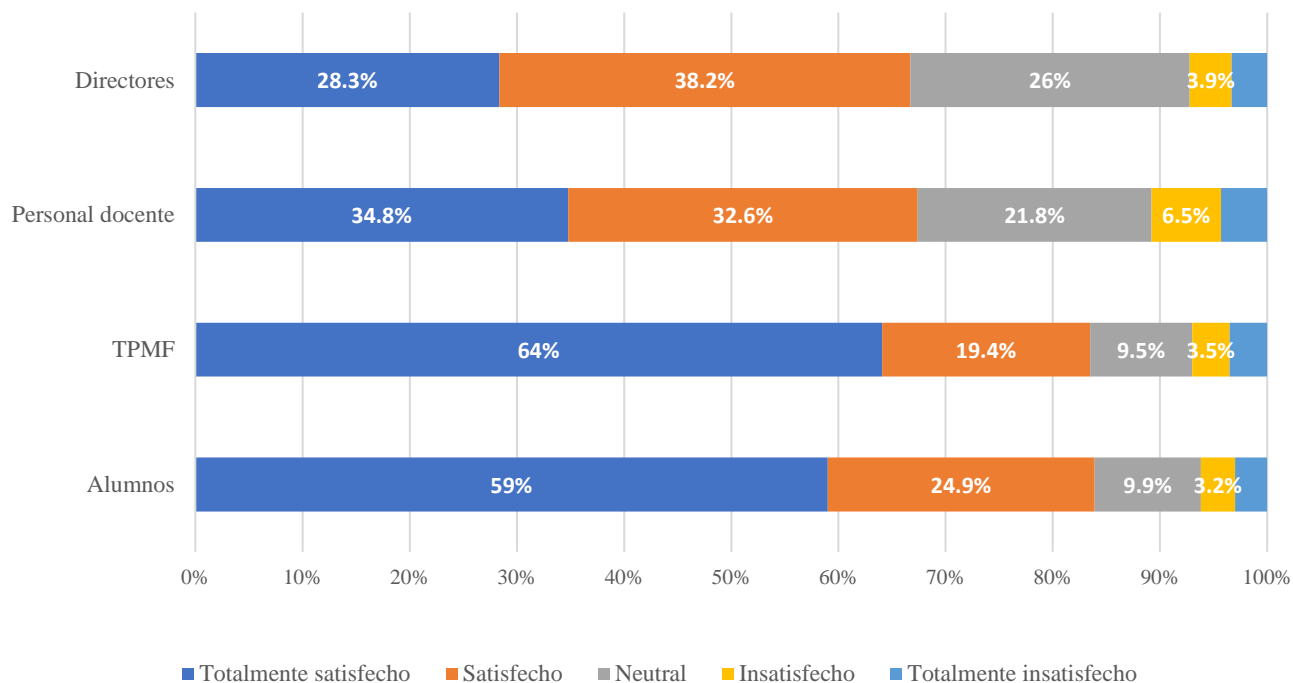
4.2 Satisfacción de usuarios y beneficiarios

A continuación, se presentan los principales hallazgos del estudio sobre la satisfacción de usuarios y beneficiarios hacia el servicio educativo ofrecido durante el horario extendido.

En primer lugar, se muestra la valoración global de directivos, personal docente, TPMF y alumnos sobre el servicio brindado en las escuelas inscritas al PECO (véase gráfica 9). Los resultados muestran una perspectiva predominantemente positiva², con un alto grado de satisfacción especialmente entre la comunidad estudiantil (59%) y los familiares (64%).

Gráfica 9. *Satisfacción general hacia el servicio educativo a través de PECO*

² Basándose en literatura especializada sobre medición en psicología y educación (Kerlinger y Lee, 2002; Ary *et al.*, 2010), se tomaron las siguientes decisiones: los valores que remiten a una neutralidad, en este caso, representan una valoración no significativa (en un sentido no estadístico) entre las expectativas hacia el servicio educativo y la experiencia concreta de usuarios/beneficiarios; las interpretaciones sobre los resultados se centra en las afirmaciones que reflejan claramente la postura del participante.



Con el propósito de profundizar sobre los motivos detrás de la satisfacción o insatisfacción de usuarios y beneficiarios, se incluyó una pregunta abierta para que los participantes expresaran sus opiniones al respecto. A continuación, se sintetizan los principales resultados del análisis de los comentarios de directores, personal docente, TPMF y alumnos, en relación con su nivel de satisfacción global hacia el servicio educativo brindado durante la jornada escolar extendida.

En primer lugar, las opiniones de directoras y directores giraron en torno a cinco aspectos como son las condiciones laborales del personal, recursos e infraestructura, gestión del programa e impacto académico y socioemocional en alumnos. La tabla 6 presenta los principales motivos generales de satisfacción e insatisfacción.

Tabla 6. *Motivos de satisfacción e insatisfacción por personal directivo*

Motivos de satisfacción	Motivos de insatisfacción
<ul style="list-style-type: none">• Se refuerzan los aprendizajes adquiridos en el horario matutino, principalmente: lectura, escritura y matemáticas.• Permite el desarrollo integral de los alumnos mediante actividades lúdicas, artísticas y deportivas.• Proporciona un espacio seguro y estructurado para los NNA, especialmente para comunidades vulnerables y TPMF con jornada laboral extensa.• Facilita a estudiantes participar en actividades extracurriculares que, de otro modo, serían inaccesibles debido a costos o logística.	<ul style="list-style-type: none">• Escasez de docentes de base y especialistas en áreas clave como inglés, computación, arte y educación física.• Falta de personal de intendencia.• Falta de materiales lúdicos y tecnológicos.• Infraestructura inadecuada como sanitarios, sombreado, juegos infantiles y falta de espacios recreativos.

De manera similar, los comentarios del profesorado se centraron en las condiciones laborales, el impacto en alumnos, recursos disponibles, organización y ambiente escolar. La tabla 7 presenta los principales motivos generales de satisfacción e insatisfacción.

Tabla 7. *Motivos de satisfacción e insatisfacción por personal docente*

Motivos de satisfacción	Motivos de insatisfacción
<ul style="list-style-type: none">• Se refuerzan habilidades socioemocionales y desarrollan aprendizajes más significativos.• Permite atender a alumnos con mayor rezago educativo.• Favorece el trabajo en equipo entre docentes y directivos.• Representa una oportunidad laboral adicional para docentes interesados en ampliar su jornada.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de seguridad laboral y prestaciones para el personal contratado, como seguro médico, antigüedad o aguinaldo.• Insuficiencia de materiales didácticos, deportivos, artísticos y tecnológicos.• Escasez de personal especializado en áreas como arte, inglés o educación física.• Ausencia de lineamientos claros y pertinentes, así como de formación para el personal para desempeñar sus funciones durante la jornada extendida.

Por otro lado, los TPMF basaron su valoración a partir de aspectos como la duración de la jornada, el aprendizaje y la pertinencia de las actividades, bienestar emocional y habilidades sociales de sus hijos e hijas, así como el apoyo brindado por la escuela y la calidad

de la infraestructura. La tabla 8 presenta los principales motivos generales de satisfacción e insatisfacción.

Tabla 8. *Motivos de satisfacción e insatisfacción por TPMF*

Motivos de satisfacción	Motivos de insatisfacción
<ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo de conocimientos. • Favorece la capacidad de socializar de sus hijos e hijas. • Proporciona un espacio seguro y educativo para sus hijos e hijas mientras los TPMF trabajan. • Facilita la organización del tiempo para TPMF con horarios laborales extensos. • Los docentes dedican tiempo a atender las necesidades individuales de los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • En algunos casos, las actividades se perciben como repetitivas o poco significativas, enfocadas más en juegos que en un aprendizaje estructurado. • Se demanda mayor variedad de actividades como computación, música y clases más avanzadas de inglés. • Falta de preparación de algunos maestros para realizar actividades especializadas, como artes, deportes o tecnología. • Insuficiencia de recursos como equipos de cómputo o biblioteca. • La extensión del horario es inadecuada para las necesidades de los alumnos en nivel preescolar.

Por último, las opiniones de los alumnos remitieron a aspectos como el logro de sus aprendizajes, la convivencia y relaciones sociales al interior de la escuela, el trato y apoyo brindado por los profesores, acceso a materiales, infraestructura y actividades extracurriculares. La tabla 9 presenta los principales motivos generales de satisfacción e insatisfacción.

Tabla 9. *Motivos de satisfacción e insatisfacción por alumnos*

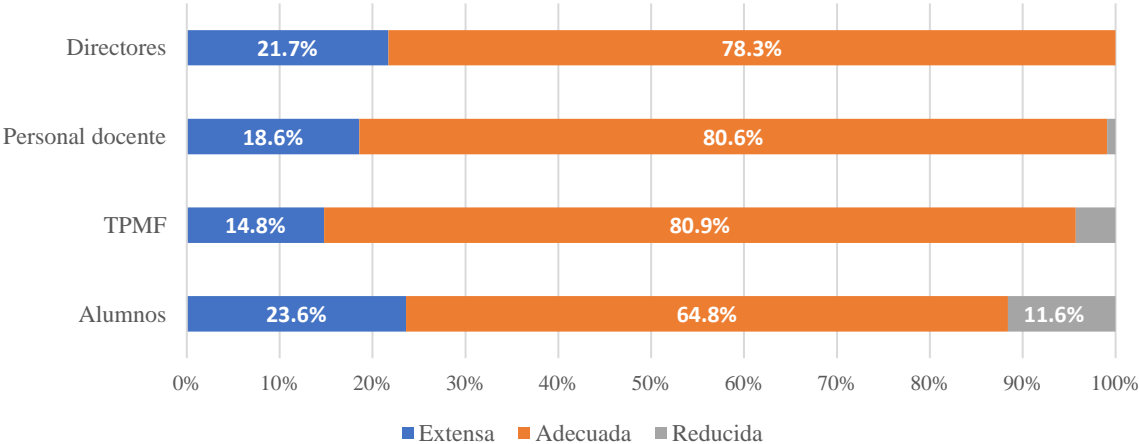
Motivos de satisfacción	Motivos de insatisfacción
<ul style="list-style-type: none"> • Se reduce la tarea en el hogar y se percibe un aprendizaje más integral. • Pasan más tiempo con compañeros, lo que fortalece sus relaciones sociales. • Los maestros son percibidos como accesibles y dedicados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo de más clases de arte, deportes y actividades extracurriculares para diversificar el aprendizaje. • Necesidad de materiales didácticos, deportivos y artísticos. • Insuficiencia de áreas deportivas, bibliotecas, espacios de descanso y limpieza en instalaciones.

En los apartados siguientes se reportan los resultados relacionados con el grado de satisfacción de usuarios y beneficiarios respecto a aspectos específicos del servicio educativo en el marco del PECO. En particular, se abordan elementos clave como la operación y gestión del programa, las vías de comunicación establecidas en el contexto de la jornada escolar extendida, la infraestructura y equipamiento de las escuelas inscritas al programa, los materiales curriculares y didácticos empleados en las actividades pedagógicas, así como el financiamiento destinado al personal que desempeña funciones directivas y de docencia durante el horario extendido.

4.2.1 Operatividad y gestión

Esta dimensión abarca elementos relacionados con la capacidad del programa para ofrecer un servicio educativo durante la jornada escolar extendida, en alineación con sus objetivos establecidos y reglas de operación. En primera instancia, se analizó la suficiencia de la duración del horario extendido para garantizar la prestación del servicio conforme la normativa vigente. Según los resultados presentados en la gráfica 10, existe un consenso en que el horario agregado, que varía entre dos y cuatro horas adicionales, ha sido adecuado tanto para brindar el servicio educativo como para atender las necesidades específicas de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

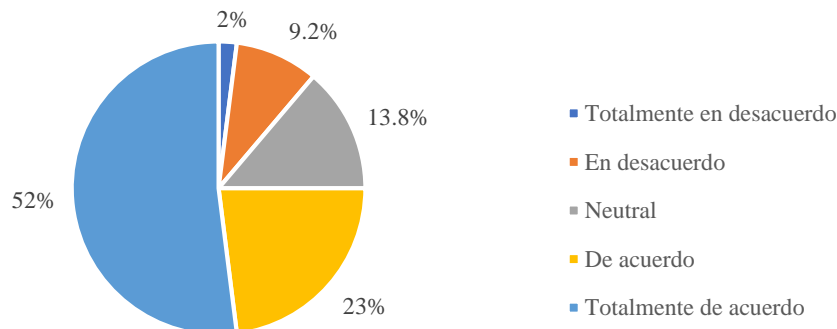
Gráfica 10. Suficiencia del horario extendido



La incorporación de escuelas públicas de educación básica al PECO implica una carga adicional de tareas administrativas que se suman a las responsabilidades habituales de las directoras y los directores. La atención a estas nuevas demandas debe contribuir a la

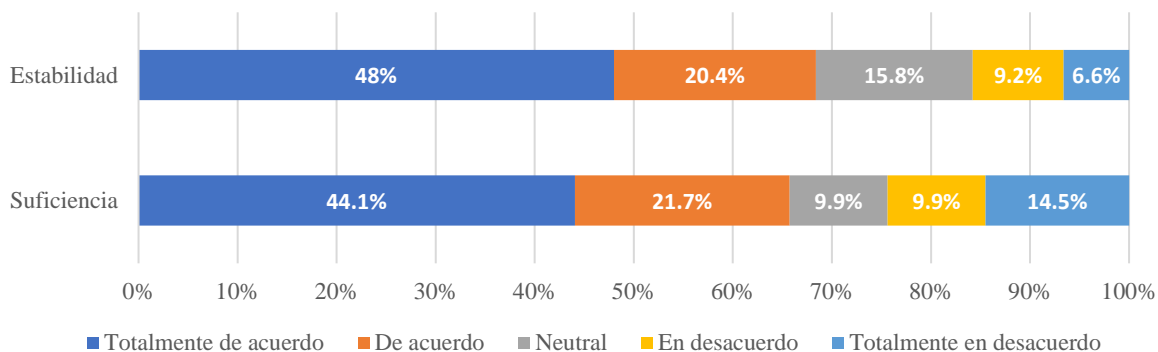
capacidad de la escuela para ofrecer el servicio educativo durante el horario extendido, sin comprometer el adecuado desempeño de las funciones directivas. Según los hallazgos, tres cuartas partes del personal directivo participante (75%) considera que, a pesar de las tareas adicionales, aún pueden realizar sus funciones sustantivas de manera adecuada o totalmente adecuada (véase gráfica 11).

Gráfica 11. Opinión sobre el equilibrio entre tareas administrativas y funciones directivas



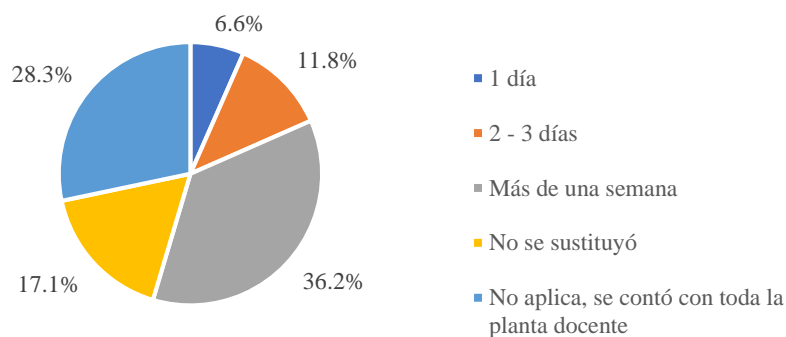
Asimismo, la operación y gestión del programa requiere de la contratación de personal docente adicional para garantizar el desarrollo eficiente y oportuno de las actividades durante la jornada extendida. En este contexto, se exploró la disponibilidad de personal calificado para desempeñar la función docente. Con base en las respuestas del personal directivo (véase gráfica 12), durante el ciclo escolar 2024-2025, el 48% de las directoras y los directores indicó que su plantilla docente se ha mantenido estable. Asimismo, el 44.1% afirmó que el personal docente en sus escuelas ha sido suficiente para cubrir las necesidades del servicio educativo en el marco del PECO.

Gráfica 12. Disponibilidad de personal docente calificado



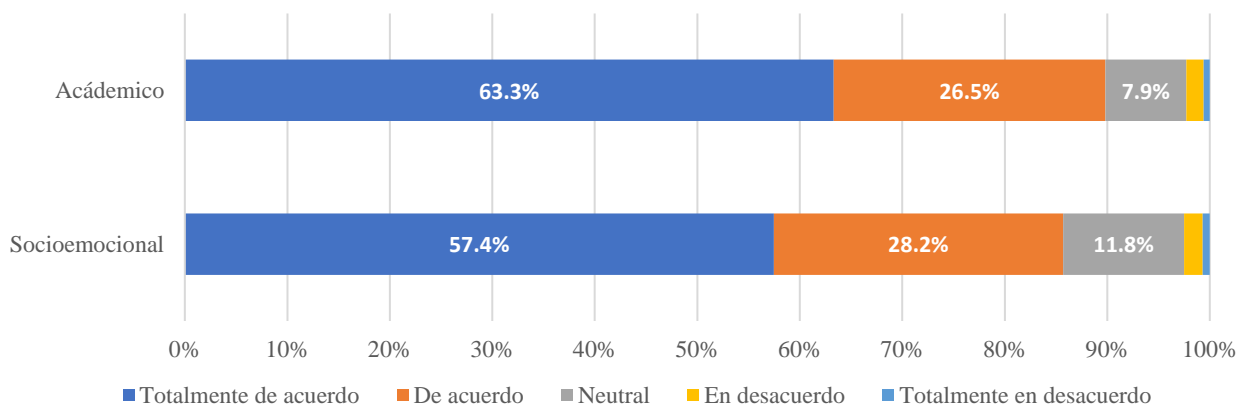
En caso de sustitución o ausencia de personal docente, según la información proporcionada por directivos, la vacante suele ser cubierta en un plazo superior mayor a 7 días (véase gráfica 13). Cabe destacar que el 28.3% de los directivos reporta que no se han producido cambios ni rotaciones en su plantilla docente.

Gráfica 13. *Tiempo estimado para cubrir vacantes*



El objetivo prioritario del PECO se enfoca en impulsar la formación académica e integral de los NNA mediante la extensión de la jornada escolar. Según la opinión del personal docente (véase gráfica 14), existe un consenso respecto a la influencia positiva de las actividades realizadas durante la jornada extendida, se destaca su impacto tanto en el desarrollo académico (89.8%) como en el socioemocional (85.6%) de la comunidad estudiantil.

Gráfica 14. *Opinión sobre la influencia de las actividades al desarrollo académico y socioemocional*



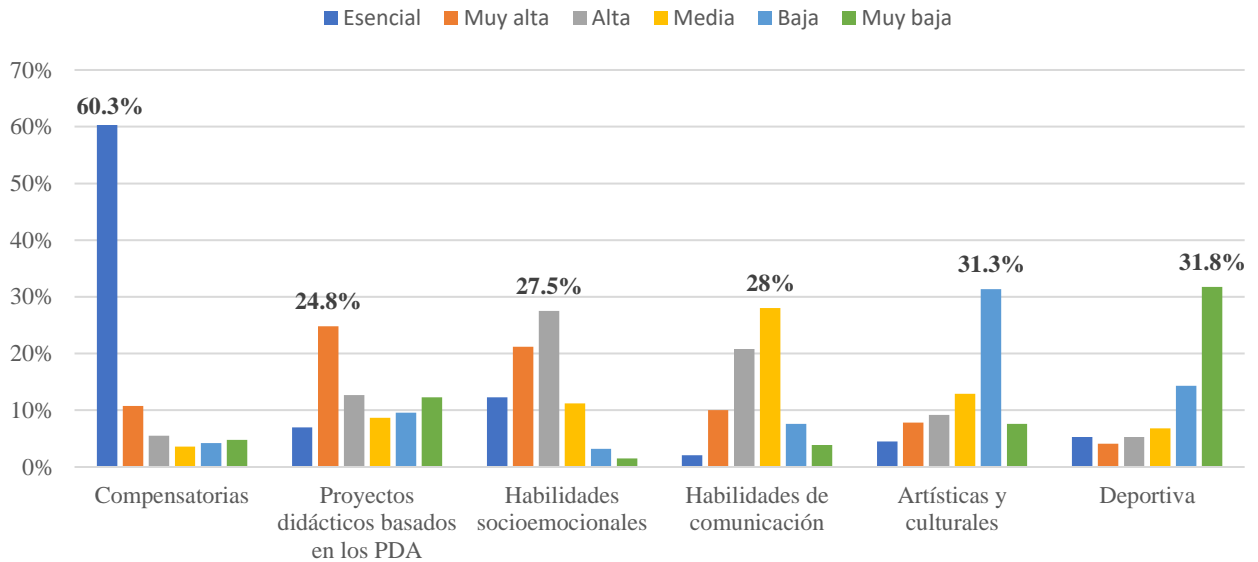
Lo anterior también se refleja en el análisis de las respuestas a preguntas complementarias incluidas en las versiones del cuestionario dirigidas al personal docente,

alumnos y tutores, padres y madres de familia. Algunos de los hallazgos más destacados son los siguientes:

- Más de dos tercios del personal docente participante (68.8%) considera que las actividades culturales, artísticas y deportivas implementadas durante el horario extendido son suficientes para complementar la educación de los NNA.
- El 80.1% de los tutores, padres y madres de familia manifiestan satisfacción con el avance observado en los aprendizajes de sus hijos e hijas, con las habilidades que han desarrollado para expresarse (78.2%) y con la convivencia que mantienen con sus compañeros y compañeras durante la jornada extendida (81.2%).
- El 83.9% de los alumnos participantes perciben una mejora en sus competencias en lectoescritura y matemáticas gracias a las actividades realizadas durante la jornada extendida. Además, el 80.4% de ellos reportan un fortalecimiento en sus habilidades para convivir.

De acuerdo con la propuesta pedagógica establecida en las Reglas de Operación del PECO (ISEP, 2024), la intervención educativa del personal docente debe ser diversa en términos de modalidades y formatos, alineándose con las Líneas de Desarrollo de Aprendizaje. En este sentido, se exploraron las actividades y estrategias educativas priorizadas por el profesorado durante la jornada extendida (véase gráfico 15). El profesorado identifica como esenciales las actividades centradas en acciones compensatorias (60.3%), que incluyen ejercicios dirigidos al fortalecimiento de competencias en lecto-escritura y matemáticas. Estas son seguidas por la implementación de proyectos didácticos basados en los Procesos de Desarrollo y Aprendizaje (PDA) (24.8%). Además, se destacan como de alta prioridad las actividades orientadas al desarrollo de habilidades socioemocionales, como la autoestima, empatía, autocuidado entre otras (27.5%).

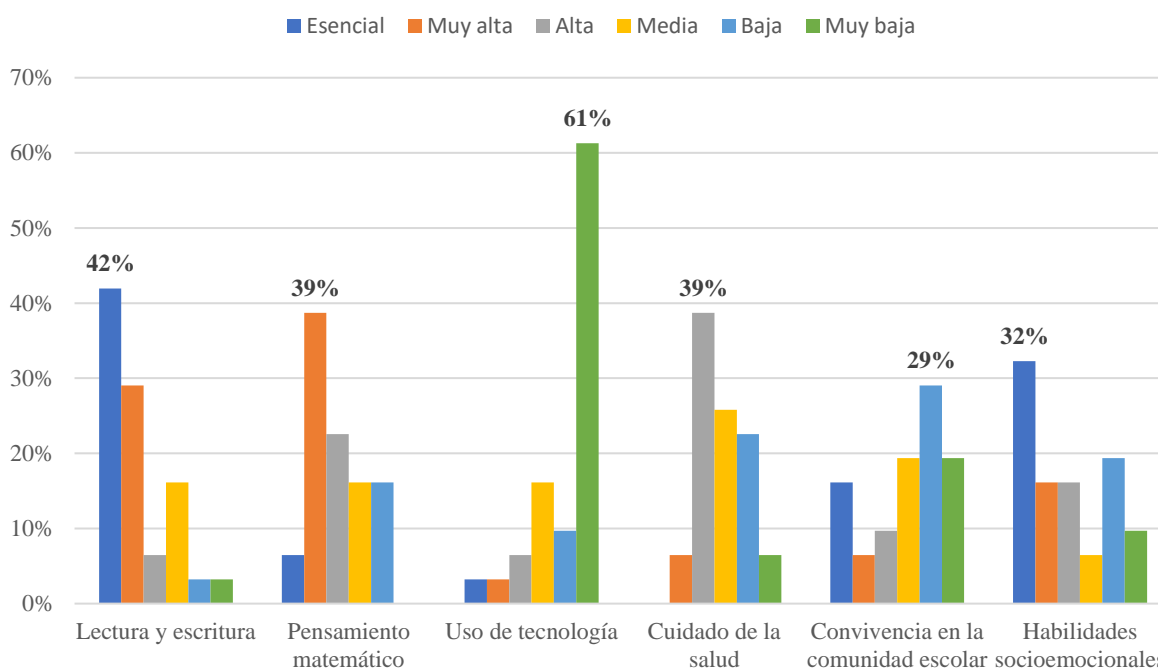
Gráfica 15. Prioridad de actividades realizadas por docentes durante el horario extendido



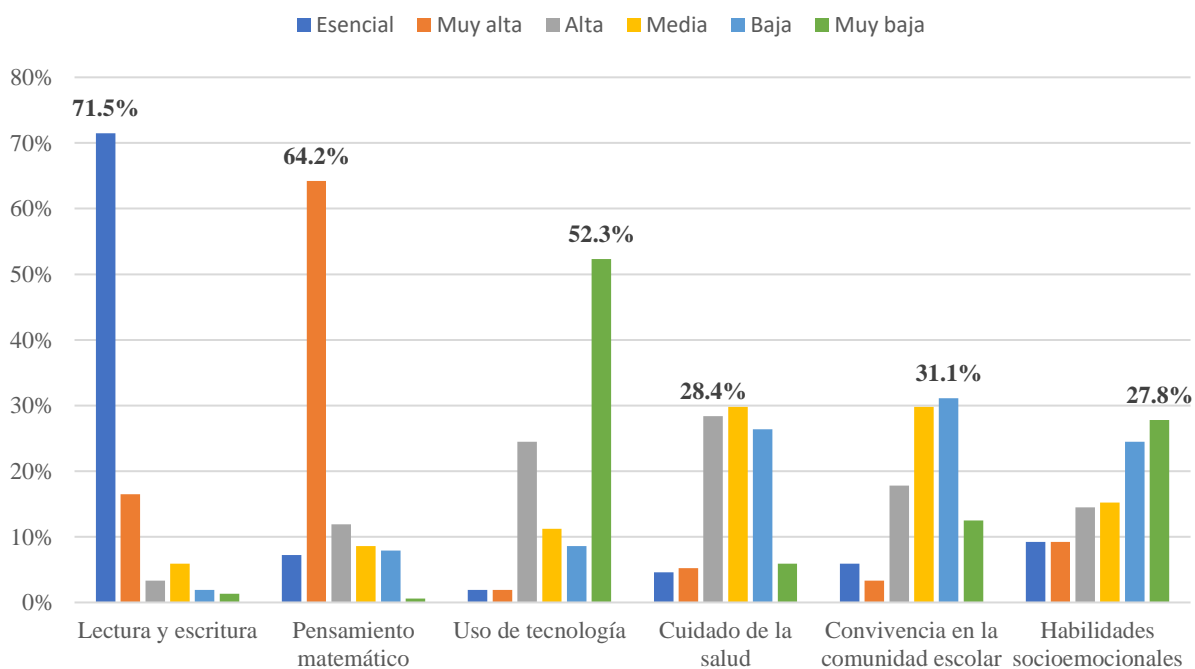
Estos resultados están relacionados con aspectos señalados prioritarios identificados por el personal directivo, según la relevancia otorgada durante la jornada extendida (véase gráfica 16). En ese sentido, las directoras y los directores tienen prioridades distintas de acuerdo con el nivel educativo, mientras que, en primaria, la atención principal está claramente definida en lectoescritura, matemáticas y el uso de tecnologías; en preescolar la prioridad se sitúa en lectoescritura, matemáticas y en el cuidado de la salud. Por otro lado, se resalta que el uso de tecnologías ha sido considerado un aspecto de muy baja relevancia durante la jornada extendida en ambos niveles.

Gráfica 16. Prioridad de actividades de acuerdo con el personal directivo de preescolar y primaria

A) Preescolar



B) Primaria

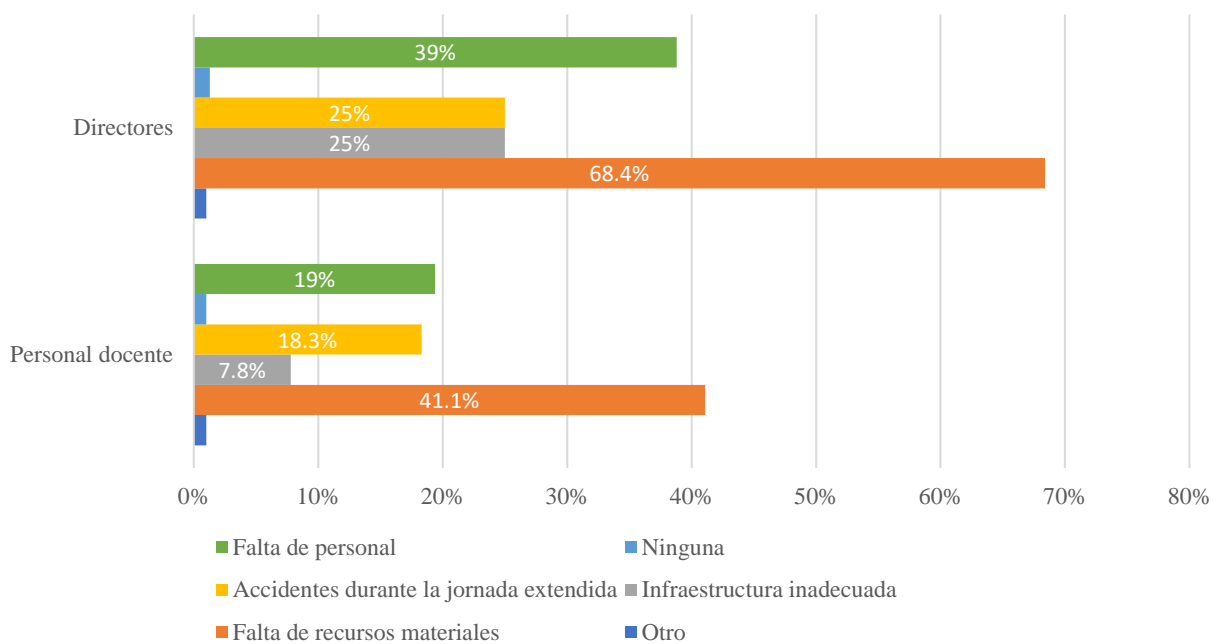


Aunque las actividades culturales, artísticas y deportivas son consideradas de baja a muy baja prioridad por el personal directivo y docente, el 77.6% de los tutores, padres y

madres de familia expresaron un alto grado de satisfacción con la participación de sus hijos e hijas en estas actividades.

Por otro lado, además de explorar el grado de satisfacción de usuarios y beneficiarios con la operatividad y gestión del servicio educativo durante la jornada escolar extendida, se solicitó al personal directivo y docente identificar sus principales retos (véase gráfica 17). Tanto el 68.4% de los directores como el 41.1% de los docentes señalaron la falta de recursos materiales como la principal dificultad. Asimismo, el 38.8% del personal directivo y el 19.4% de los docentes destacaron la carencia de personal capacitado como un desafío importante para la prestación del servicio educativo.

Gráfica 17. Principales dificultades al operar el programa según directivos y docentes

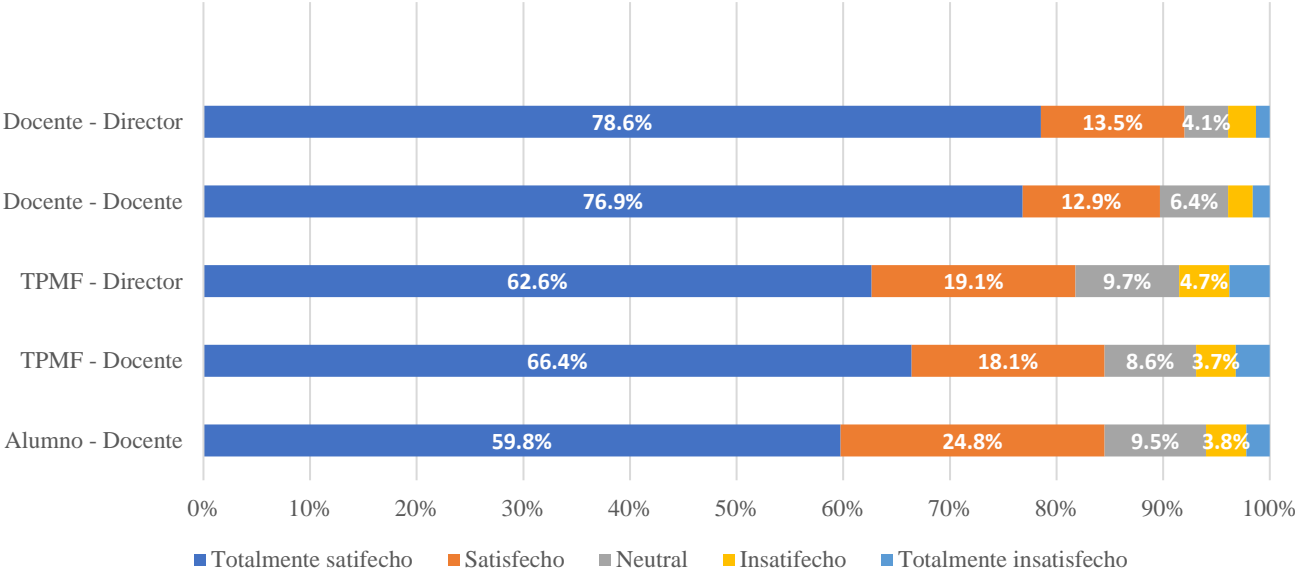


4.2.2 Vías de comunicación

Este apartado abarca aspectos relacionados con la calidad de la información y los canales de comunicación establecidos para transmitir y recibir notificaciones entre los usuarios y beneficiarios. En este contexto, se analizó la satisfacción de usuarios y beneficiarios respecto a las vías de comunicación establecidas en el marco de la jornada escolar extendida. La gráfica 18 muestra de manera integral los niveles de satisfacción con la comunicación en distintos ámbitos: entre el personal docente y directivo, entre los docentes entre sí, entre los

TPMF con docentes y directivos, y, finalmente, entre alumnos y docentes. El análisis se centró en la eficiencia y accesibilidad de los canales de comunicación empleados para transmitir y obtener información, según las necesidades específicas de cada grupo de usuarios y beneficiarios.

Gráfica 18. Satisfacción con la comunicación entre usuarios y beneficiarios



El 78.6% del personal docente manifestó estar totalmente satisfecho con la comunicación mantenida con sus directivos durante la jornada extendida. Asimismo, el 85.3% señaló recibir retroalimentación frecuente sobre su desempeño por parte de sus directores y directoras. En cuanto a la interacción entre turnos, el 76.9% de los docentes del PECO reportó un alto grado de satisfacción con la comunicación sostenida con las y los profesores responsables de los grupos del turno matutino.

Por otro lado, se exploró la comunicación establecida entre TPMF con el personal directivo y docente. El 62.6% de familiares expresó estar totalmente satisfecho con la comunicación con directivos, mientras que el 62.1% afirmó que sus comentarios u opiniones son tomados en cuenta por las y los directores responsables en la jornada extendida. En cuanto a la interacción con el personal docente, el 66.4% de los TPMF indicó estar totalmente satisfecho con la comunicación, y el 76.4% reportó recibir información sobre el progreso académico de sus hijos e hijas.

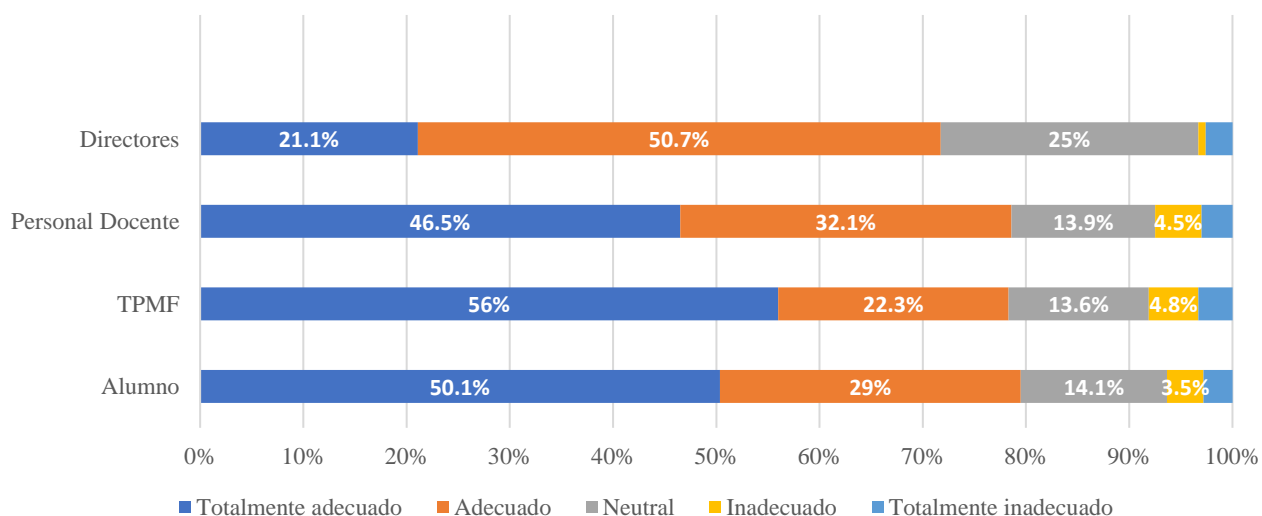
Aunque las estrategias de comunicación implementadas han favorecido la colaboración entre las escuelas y las familias, sólo el 29.2% del personal docente reconoció una participación activa de los TPMF en la puesta en marcha de actividades propias de la jornada extendida. Al indagar sobre aspectos que requieren mayor atención para mejorar esta vinculación, el profesorado identificó las siguientes áreas prioritarias: seguimiento académico de hijos e hijas (74.6%), apoyo en actividades extracurriculares (38.2%) y comunicación con docentes por parte de TPMF (28.5%).

Finalmente, en cuanto a la percepción de la comunidad estudiantil, el 59.8% de los alumnos expresó estar totalmente satisfecho con la comunicación con el personal docente. Además, el 68.8% señaló que, durante la jornada extendida, reciben apoyo por parte de sus profesores cuando enfrentan dudas o dificultades.

4.2.3 Infraestructura y equipamiento

En esta dimensión se abordan las condiciones físicas, servicios básicos, equipamiento y mobiliario disponibles en las escuelas públicas de educación básica necesarios para ofrecer el servicio educativo durante la jornada escolar extendida. En ese sentido, se examinó la percepción de usuarios y beneficiarios sobre la adecuación de las instalaciones utilizadas para dicho servicio (véase gráfica 19). Los resultados indican un alto grado de satisfacción con la infraestructura escolar, según lo reportado por personal directivo, docente, TPMF y alumnos.

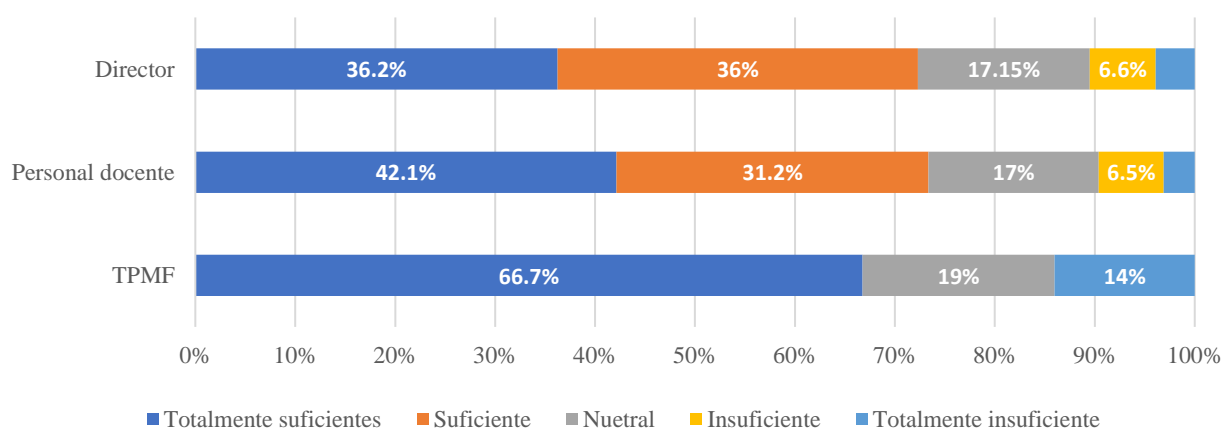
Gráfica 19. Opinión sobre la adecuación de instalaciones escolares



Este nivel de satisfacción está relacionado, en parte, con la suficiencia de espacios recreativos dentro de las escuelas, percibida como adecuada por el 57.9% del personal directivo y el 65.7% de docentes. No obstante, al analizar las opiniones de los TPMF sobre áreas específicas, se identificaron retos importantes. En cuanto a las áreas de cómputo, sólo el 23.8% los consideró adecuados, mientras que el 54.2% indicó que su escuela no cuenta con dicha área. Respecto a las bibliotecas, el 47.9% las valoró como adecuadas, pero el 27.1% señaló que la escuela carece de este espacio.

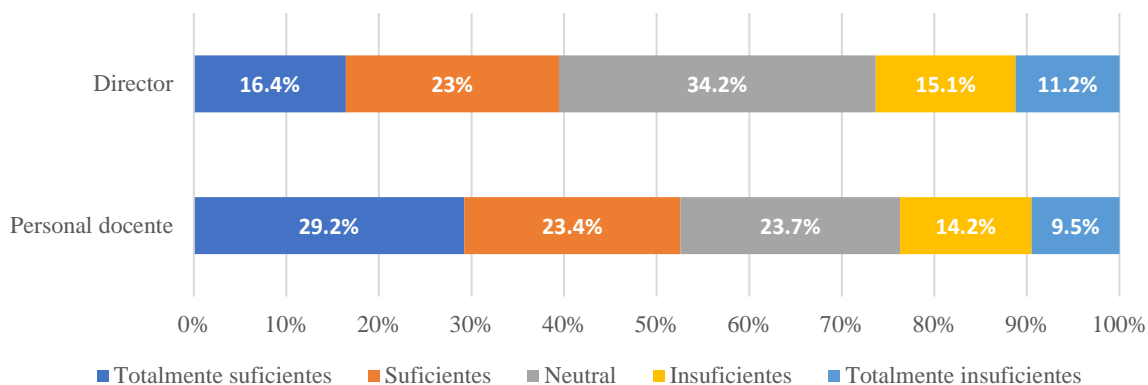
Asimismo, se solicitó a los usuarios y beneficiarios valorar aspectos relacionados con los servicios básicos disponibles en sus escuelas (véase gráfica 20). En términos generales, se reportó una percepción de suficiencia en el abastecimiento de agua potable, provisión de energía eléctrica y el funcionamiento del sistema de eliminación de aguas residuales. Estos servicios fueron valorados positivamente por el 36.2% de las y los directores, el 42.1% del personal docente y el 66.75 de los TPMF.

Gráfica 20. *Suficiencia de servicios básicos*



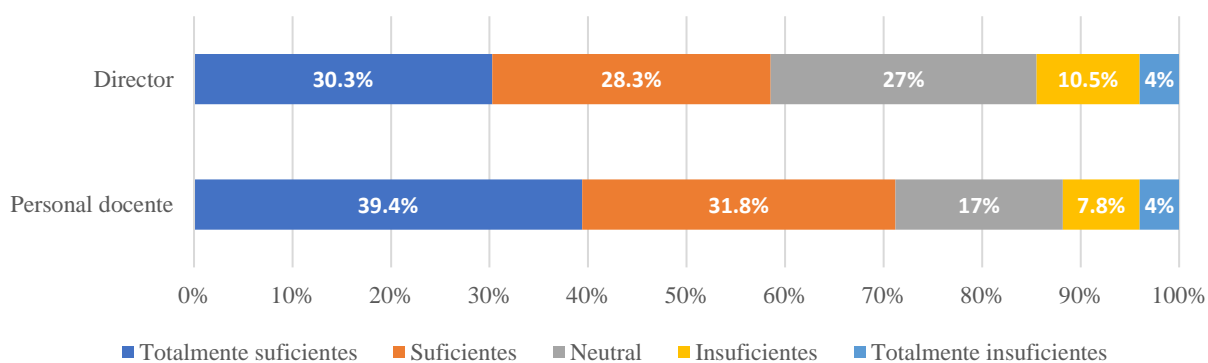
También, se invitó al personal directivo y docente a valorar la disponibilidad de equipamiento y mobiliario en sus escuelas para ofrecer el servicio educativo durante el horario extendido. En cuanto al equipamiento disponible (véase gráfica 21), como pizarrones, proyectores y computadoras, entre el 16.4% y el 23% de las directoras y los directores reportaron que dichos recursos son suficientes para brindar el servicio. Por su parte, el 29.2% de profesores indicó que el equipamiento disponible es adecuado para cumplir con las necesidades del horario extendido.

Gráfica 21. Suficiencia de equipamiento



Respecto a la suficiencia del mobiliario en escuelas PECO (véase gráfica 22), como escritorios, mesabancos y otros elementos, el 30% del personal directivo y el 39.4% del profesorado consideraron que estos recursos son totalmente suficientes para desempeñar sus funciones.

Gráfica 22. Suficiencia de mobiliario



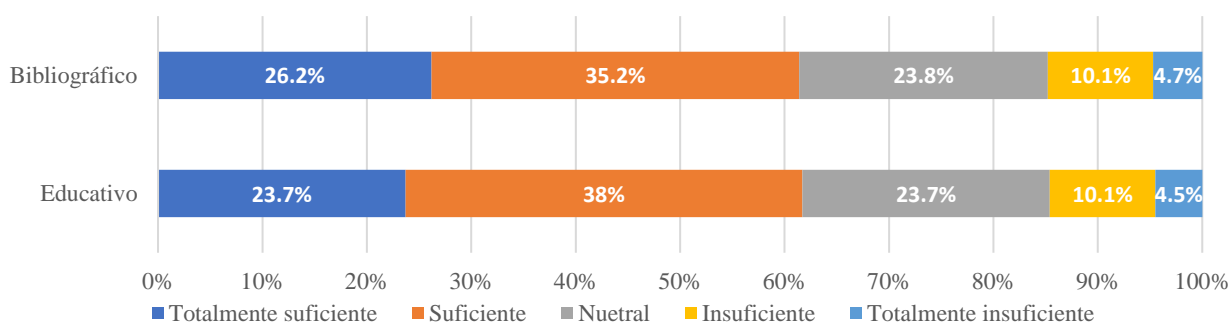
4.2.4 Materiales de apoyo

Los materiales de apoyo incluyen todos los recursos curriculares y didácticos utilizados por usuarios y beneficiarios como herramientas para reforzar las actividades realizadas durante la jornada escolar extendida. Estos materiales, empleados por el personal docente son esenciales para las labores educativas en el marco del PECO. El énfasis se situó en la disponibilidad y diversidad de dichos materiales.

En cuanto a la disponibilidad (véase gráfica 23), más de la mitad del personal docente consideró suficiente el material bibliográfico disponible en las escuelas (e. g. libros de texto

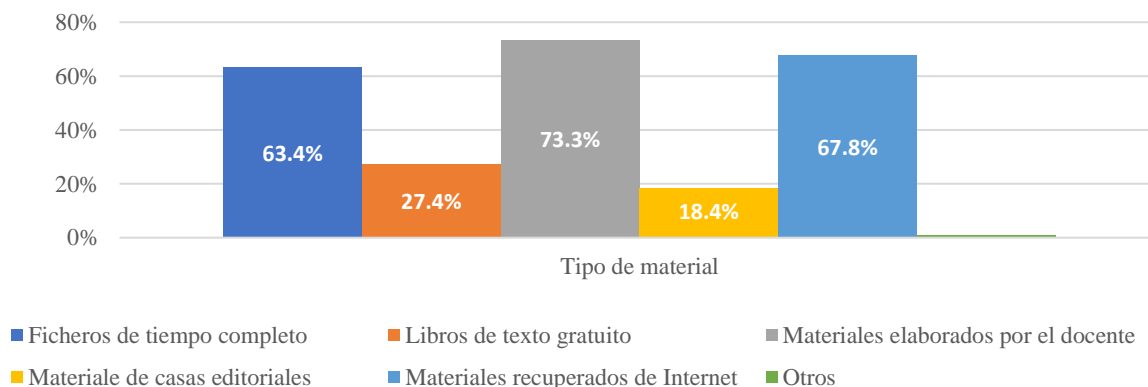
y acervos en biblioteca). Un panorama similar se observa con los materiales educativos complementarios, que también fueron valorados positivamente. Esta percepción se alinea con la opinión de TPMF, donde el 84.1% consideró que los materiales de apoyo son suficientes. De manera consistente, el 80.4% de los estudiantes afirmó que los recursos utilizados en sus actividades (*e. g.* libros, cuadernos, y otros materiales didácticos), son suficientes para realizar sus actividades durante el horario extendido.

Gráfica 23. *Suficiencia de materiales de apoyo*



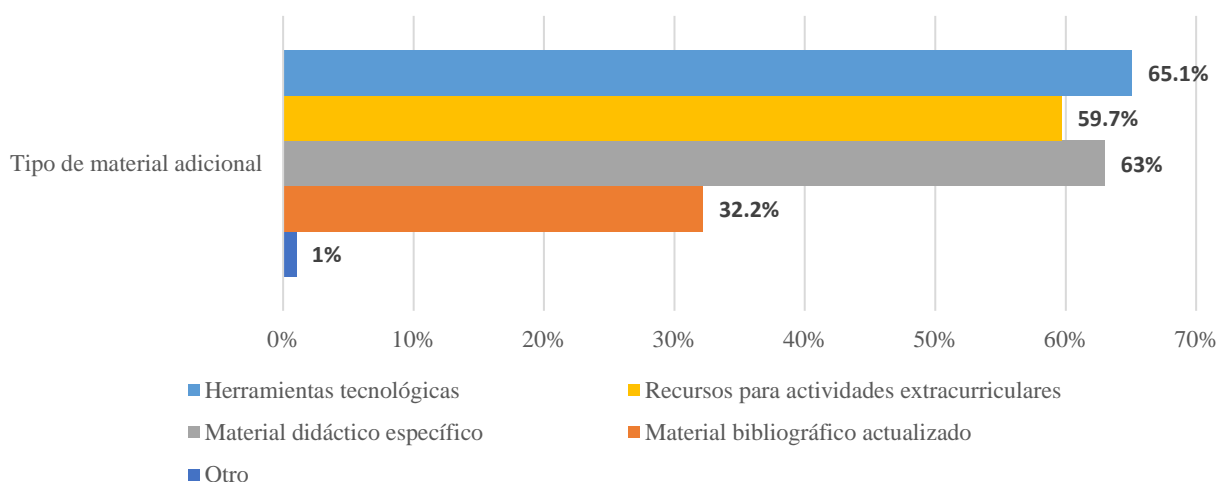
Para profundizar en el uso de materiales por parte del personal docente durante la jornada extendida, se les solicitó identificar las principales fuentes de donde obtienen estos recursos, permitiéndoles seleccionar más de una opción (véase gráfica 24). Según los resultados, se enfatiza que el 73.3% del profesorado diseña y elabora sus propios materiales. El 67.8% de los docentes utiliza Internet como fuente para obtener materiales de apoyo. Asimismo, destaca que el 63.4% de los docentes aún utiliza materiales provenientes de programas similares anteriores al PECO, en particular los ficheros del Programa Escuelas de Tiempo Completo.

Gráfica 24. *Principales materiales de apoyo utilizados por el personal docente*



Asimismo, se invitó al personal docente a señalar los materiales adicionales que consideran necesarios disponer para reforzar su labor pedagógica durante la jornada escolar extendida, permitiéndoles seleccionar más de una opción (véase gráfica 25). Entre los principales materiales señalados, el 65.1% destacó la necesidad disponer de herramientas tecnológicas diseñadas para potenciar el desarrollo académico de los alumnos. En segundo lugar, el 63% indicó la importancia de contar con recursos didácticos específicos destinados a las distintas asignaturas. Finalmente, el 59.7% del profesorado identificó como prioritario tener materiales dirigidos a fortalecer las actividades extracurriculares.

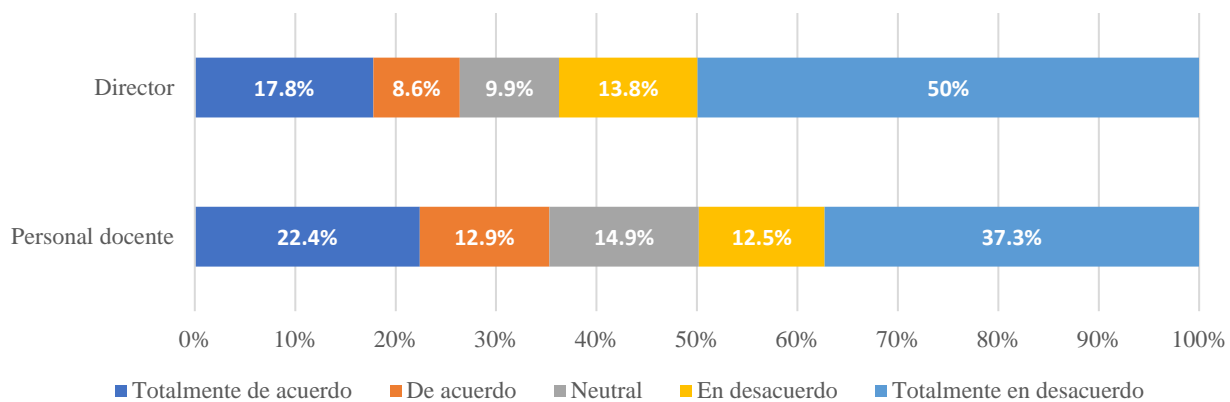
Gráfica 25. Principales materiales de apoyo necesarios por el personal docente



4.2.5 Financiamiento

De acuerdo con la normativa del PECO, se otorga un apoyo económico al personal directivo y docente que desempeña sus funciones durante el horario extendido, conforme al presupuesto disponible para el ejercicio fiscal correspondiente. En este contexto, se solicitó a directores, directoras y profesores valorar la entrega oportuna de este apoyo económico en relación con lo establecido en la normativa vigente (véase gráfica 26). Los resultados muestran que el 68.8% del personal directivo y la mitad del profesorado indicaron que la entrega del apoyo económico se realiza de manera extemporánea respecto a lo estipulado.

Gráfica 26. *Opinión sobre entrega oportuna del apoyo económico*



5. Conclusiones

El Programa Educando con el Corazón (PECO) tiene como objetivo incrementar el logro académico y el desarrollo integral de los y las niñas, niños y adolescentes (NNA), así como garantizar la atención de los aprendizajes prioritarios en escuelas públicas de educación básica en el estado de Baja California. Para lograrlo, el programa amplía el horario escolar al añadir desde dos hasta cuatro horas a la jornada regular. La Unidad de Diagnóstico e Investigación Educativa (UDIE) del Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo (IIDE) de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) fue responsable de conducir este estudio, con el objetivo de explorar el grado de satisfacción de directivos, personal docente, TPMF y alumnos hacia el servicio educativo proporcionado durante la jornada escolar extendida. Esta sección ofrece una síntesis de características de la comunidad educativa que participa y se beneficia del servicio. Asimismo, se destacan las fortalezas del programa, áreas de oportunidad y retos para su continuidad identificados a partir de los resultados del estudio.

5.1 Panorama de la comunidad educativa

La comunidad educativa está conformada por diversos actores, como directivos, personal docente, TPMF y alumnos, quienes presentan características y necesidades variadas. En este contexto, el programa es operado por personal con distintos perfiles profesionales, diseñado para ofrecer un servicio educativo adaptado a las necesidades de los NNA en función de las condiciones contextuales específicas de sus familias. A continuación, la tabla 10 sintetiza las principales características que definen a los miembros de esta comunidad.

Tabla 10. *Características principales de directivos, docentes y TPMF*

Actor	Principales Características
Personal directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Generalmente están adscritos a escuelas primarias generales. • El 38.8% tiene entre 16 a 26 años de servicio. • El 34.2% tiene entre 6 a 10 años de experiencia laboral en escuelas con jornada extendida. • El 60.5% se dedica exclusivamente a desempeñar funciones de dirección.
Personal docente	<ul style="list-style-type: none"> • El 43.4% tienen una formación inicial en licenciatura en educación primaria. • El 32.5% es considerado novel, con 3 años o menos de experiencia en docencia. • El 37.2% tiene menos de un año en labores dentro de escuelas con horario extendido. • El 70.4% se dedica exclusivamente a desempeñar labores de docencia.
TPMF	<ul style="list-style-type: none"> • El 39.4% realiza actividades domésticas no remuneradas. • El 60% tiene su actividad laboral fuera del hogar, principalmente en actividades agrícolas y ganaderas, de servicio al público, en comercio e industria maquiladora. • El 33.9% labora en jornadas de 8 horas y el 18.5% en jornadas con una duración mayor a las 8 horas diarias.

5.2 Fortalezas del programa

Las principales fortalezas del PECO con base en hallazgos del estudio de satisfacción de sus usuarios y beneficiarios son las siguientes:

- En general, hay un alto grado de satisfacción con el programa, especialmente entre TPMF y estudiantes.
- Existe una plantilla docente relativamente suficiente y estable para garantizar la continuidad y calidad del servicio educativo brindado durante el horario extendido.
- Hay consenso en que las actividades realizadas durante la jornada extendida refuerzan las competencias de escritura, lectura y matemáticas, así como el fortalecimiento de habilidades socioemocionales y de socialización entre estudiantes.
- Durante el horario extendido, las escuelas representan un espacio seguro y estructurado para la comunidad estudiantil, especialmente beneficioso para comunidades vulnerables y familias con horarios laborales extensos.

- Las vías de comunicación establecidas durante el horario extendido son eficientes y promueven la colaboración entre usuarios y beneficiarios.
- Durante la jornada escolar extendida, el personal docente es capaz de atender a estudiantes que presentan mayor rezago educativo, centrándose en favorecer su inclusión y progreso académico.
- El programa representa una oportunidad laboral para las y los profesores de educación básica interesados en extender su jornada.

5.3 Áreas de oportunidad para el programa

Las principales áreas de oportunidad del PECO con base en hallazgos del estudio de satisfacción de sus usuarios y beneficiarios son las siguientes:

- Desarrollo de materiales para apoyar el trabajo pedagógico del personal docente, como herramientas tecnológicas para fomentar el desarrollo académico, materiales didácticos para asignaturas específicas y actividades extracurriculares.
- Generar lineamientos claros y pertinentes para que el personal tanto directivo como docente desempeñe eficientemente sus funciones durante la jornada extendida.
- Aumentar el personal docente especializado en áreas clave como inglés, computación, arte, tecnología y educación física, para fortalecer la calidad del servicio educativo.
- Atender la infraestructura escolar inadecuada o inexistente, específicamente en espacios como áreas de cómputo y bibliotecas, que limitan realizar actividades extracurriculares.
- Optimizar la entrega oportuna de los apoyos económicos al personal directivo y docentes para fortalecer la motivación y estabilidad laboral.

5.4 Recomendaciones para la continuidad del PECO

Durante la última década, el estado de Baja California ha proporcionado de manera sostenida el servicio educativo en escuelas públicas de educación básica con jornada extendida (COPLADE, 2014; 2021; 2022), como parte de una estrategia destinada a ampliar las oportunidades de aprendizaje y fomentar el desarrollo tanto socioemocional como físico de los NNA. Con base en los hallazgos en este estudio, el PECO se alinea con una política

educativa cuya implementación y logros han sido considerados satisfactorios por una parte considerable de la comunidad educativa. Aunque se reconocen los avances logrados hasta el momento, es necesario abordar los retos que se presentan para garantizar la continuidad y eficacia del programa, como son:

- **Preservar las condiciones, en materia legislativa y financiera, que han permitido una implementación efectiva del PECO.**

Hay evidencias de una satisfacción mayormente positiva por usuarios y beneficiarios respecto al servicio educativo brindado hasta el momento. En particular, se destaca que las actividades realizadas en el horario extendido han contribuido a reforzar aprendizajes prioritarios y habilidades socioemocionales de NNA, además de representar un espacio estructurado y seguro para los hijos e hijas de familias en situación de vulnerabilidad.

- **Invertir en la construcción y mantenimiento de la infraestructura de las escuelas inscritas al programa.**

Con el objetivo de atender de mejor manera las necesidades de los beneficiarios, el énfasis se sitúa en la creación y mejora de bibliotecas y áreas de cómputo como espacios clave para el aprendizaje.

- **Asegurar el fortalecimiento y apoyo continuo a la labor educativa del personal docente durante la jornada extendida.**

Si bien, un porcentaje amplio de docentes mencionó un que los materiales educativos son suficientes, también existe una proporción considerable de directivos y docentes que señalaron falta de materiales pedagógicos y didácticos. Además, parte importante del profesorado elaboran sus propios materiales, lo que supone una carga adicional a sus funciones. En ese contexto, es necesario que el programa desarrolle y distribuya materiales didácticos que se ajusten a las condiciones, necesidades y objetivos específicos de las diversas actividades realizadas por los docentes.

Por otro lado, las escuelas inscritas al PECO necesitan incorporar personal docente especializado en la enseñanza del idioma inglés como segunda lengua, así como en áreas claves como tecnología, educación física, arte y cultura. La creciente demanda de docentes

con competencias en estas áreas prioritarias es una problemática reconocida a nivel estatal (COPLADE, 2022b).

- **Adecuar las condiciones laborales bajo las cuales el personal directivo y docente desempeña sus funciones.**

Es prioritario mejorar la gestión administrativa para asegurar la distribución oportuna de los apoyos económicos destinados al personal directivo y docente que labora durante la jornada extendida. Asimismo, atender la inseguridad laboral percibida por el profesorado debido a la falta de prestaciones, como seguro médico o prima de antigüedad.

Los desafíos que enfrenta el PECO representan oportunidades para consolidarlo como una política educativa que además de reforzar el desarrollo académico e integral de NNA, contribuye a la reducción de brechas de desigualdad educativas y sociales.

Referencias

- American Educational Research Association, American Psychological Association, y National Council on Measurement in Education. [AERA, APA y NCME]. (2018). *Estándares para pruebas educativas y psicológicas (M. Lieve, Trans.)*. AERA.
- Ary, D., Cheser, L., y Sorensen, C. (2010). *Introduction to research in education 8th edition*. Wadsworth Cengage Learning.
- Ceballos, F. (2022). Efectos de ampliar la jornada escolar en América Latina: una revisión bibliográfica. *Revista Innova Educación*, 4(3), 152-167. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.03.010>
- Chatterjee, R., y Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7, 243-258. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>
- Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado (COPLADE). (2014). *Plan Estatal de Desarrollo de Baja California 2014-2019*. https://www.bajacalifornia.gob.mx/Documentos/coplade/planeacion/historico/ped/Plan_Estatal_de_Desarrollo_2014-2019.pdf
- Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado (COPLADE). (2021). *Plan Estatal de Desarrollo. Actualización 20-21*. https://www.bajacalifornia.gob.mx/Documentos/coplade/Plan_Estatal_Desarrollo-2020-2021.pdf
- Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado (COPLADE). (2022). *Plan Estatal de Desarrollo de Baja California 2022-2027*. <https://www.bajacalifornia.gob.mx/Documentos/coplade/PED%20BC%20Completo%20110522.pdf>
- Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado (COPLADE). (2022b). *Programa Sectorial de Educación 2022-2027*. <https://www.bajacalifornia.gob.mx/Documentos/coplade/planeacion/programas/Programa%20Sectorial%20de%20Educacion.pdf>
- Instituto de Servicios Educativos y Pedagógicos de Baja California (ISEP). (2024). *Reglas de operación del Programa Educando con el Corazón para el ejercicio fiscal 2024*. <https://www.educacionbc.edu.mx/wordpress/wp-content/uploads/2024/02/reglasdeoperacionprogramaeducandoconelcorazonperiodofiscal2024.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), (2005). *ENOE: clasificación mexicana de ocupaciones (CMO) Volumen I*. INEGI.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento (4ta edición)*. McGraw-Hill.

- Rhee, S. K., y Rha, J. Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector. *The service Industries journal*, 29(11), 1491-1512. <https://doi.org/10.1080/02642060902793441>
- Sánchez, M. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Revista de evaluación de Programas y Políticas Públicas*, (7), 116-140. <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16352>
- Thompson, S., Johnstone, C. y Thurlow, M. (2002). *Universal design applied to large scale assessments* (Synthesis Report 44). University of Minnesota, National Center on Educational Outcomes.
- Van de Walle, S. (2018). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. En E. Ongaro y S. Van Thiel (eds.) *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (pp. 227-241). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11

Anexo 1. Guion de entrevista y grupo focal

Guiones para recuperación de información sobre la satisfacción de los usuarios del Programa Educando con el Corazón (PECO)

Guion para directores

Introducción:

1. ¿Cuánto tiempo lleva su escuela participando en el programa PECO?
2. ¿Cuál ha sido su experiencia general con la implementación del programa?

Dimensión: Operatividad y gestión

3. ¿Considera que el ingreso al programa PECO responde a las necesidades de los alumnos y la comunidad educativa?
4. ¿Cómo ha sido la experiencia de su escuela en el cumplimiento del horario extendido? ¿Se implementa de manera constante y efectiva?

Dimensión: Infraestructura y equipamiento

5. ¿La escuela cuenta con la infraestructura, con el mobiliario suficiente y adecuado (aulas, sillas, mesas, etc.) para apoyar las actividades del programa PECO?
6. ¿La escuela dispone de recursos tecnológicos (computadoras, Internet) para apoyar el aprendizaje en el marco de la jornada extendida?

Dimensión: Financiamiento

7. ¿El financiamiento para operar como escuela de tiempo completo llega de manera oportuna y es suficiente para cubrir las necesidades del programa (compensación salarial)?

Guion para docentes

Introducción:

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con el programa PECO en esta escuela?
2. ¿Cómo ha sido su experiencia como docente en el marco de este programa?

Dimensión: Operatividad y gestión

3. ¿Percibe que los alumnos participan activamente durante la jornada extendida?
4. ¿Considera que la extensión de la jornada le trae un beneficio al niño?

Dimensión: Infraestructura y equipamiento

5. ¿La escuela dispone de recursos tecnológicos (computadoras, Internet) para apoyar el aprendizaje en el marco de la jornada extendida?

Dimensión: Vías de comunicación y accesibilidad

6. ¿Cómo valora la colaboración entre docentes, directivos y padres de familia en el marco del PECO? ¿La comunicación es efectiva?

Dimensión: Recursos de apoyo

7. ¿La escuela cuenta con los materiales didácticos necesarios para fortalecer las actividades del horario extendido?
8. ¿Qué materiales proporciona la SEP para desarrollar actividades durante la jornada extendida?

Guion para tutores, padres y madres de familia

Introducción:

1. ¿Podrían compartir cuánto tiempo lleva su hijo/a participando en el programa PECO?
2. ¿Cómo ha sido su experiencia general con este programa?

Dimensión: operatividad y gestión

3. ¿Consideran que el ingreso de sus hijos al programa PECO fue una decisión adecuada?
4. En cuanto a la jornada extendida, ¿se sienten satisfechos con la duración?
5. ¿Qué opina sobre las actividades que desarrolla su hijo/a en la jornada extendida?

Dimensión: infraestructura y equipamiento

6. ¿Han observado si las aulas y otros espacios de la escuela son apropiados para la realización de actividades durante la jornada extendida?

Dimensión: Vías de comunicación y accesibilidad

7. ¿Reciben información sobre el progreso y las actividades de sus hijos de manera clara y a tiempo por parte de los docentes y directivos?
8. ¿Cómo valora la comunicación entre ustedes y la escuela?

Dimensión: Recursos de apoyo

9. ¿Consideran que los materiales educativos que utilizan sus hijos durante la jornada son suficientes y útiles para el desarrollo académico de sus hijos?

Cierre:

10. Si pudiera modificar algo del programa, ¿qué cambiaría?

Guion para alumnos

Introducción:

1. ¿Desde cuándo asistes a esta escuela?

Dimensión: Operatividad y gestión

2. ¿Te gustan las actividades que realizas durante la jornada extendida? ¿Qué disfrutas más?
3. ¿Notas alguna diferencia entre las actividades o los maestros del horario regular y los del horario extendido?

Dimensión: Infraestructura y equipamiento

4. ¿Sientes que hay suficiente espacio y materiales para todos los alumnos?
5. ¿Usas computadoras u otros dispositivos tecnológicos en las actividades?

Dimensión: Vías de comunicación y accesibilidad

6. ¿Te parece que los maestros de tiempo completo te ayudan cuando tienes dudas?
7. ¿Sientes que puedes hablar con ellos si algo te preocupa o si necesitas apoyo extra en alguna actividad?

Cierre:

8. Si pudieras cambiar o mejorar algo, ¿qué sería?

Anexo 2. Definición y operacionalización de constructo

Dimensión	Descripción	Afirmaciones
1. Operatividad y gestión	Incorpora elementos que remiten a la capacidad de brindar un servicio educativo durante una jornada escolar extendida según sus objetivos propuestos y reglas de operación.	<p>1.1 El horario extendido establecido para el ciclo escolar es suficiente para brindar el servicio educativo conforme a la normativa vigente.</p> <p>1.2 Las actividades y estrategias educativas realizadas durante la jornada escolar extendida se vinculan con las Líneas de Desarrollo de Aprendizaje.</p> <p>1.3 Las actividades y estrategias educativas realizadas durante la jornada escolar extendida tienen diversas modalidades y formatos.</p> <p>1.4 El servicio educativo ofrecido durante la jornada escolar extendida promueve el desarrollo académico de los beneficiarios.</p> <p>1.5 El servicio educativo ofrecido durante la jornada escolar extendida promueve la formación y bienestar integral de los beneficiarios.</p> <p>1.6 Las acciones de evaluación y seguimiento implementadas permiten garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio educativo brindado.</p> <p>1.7 La disponibilidad de personal calificado durante la jornada escolar extendida permite que todas las funciones y responsabilidades se desempeñen de manera eficiente y oportuna.</p> <p>1.8 La estructura organizacional de la escuela pública de Educación Básica contribuye a la capacidad de ofrecer el servicio educativo brindado durante la jornada escolar extendida.</p>

Dimensión	Descripción	Afirmaciones
2. Vías de comunicación	Engloba aspectos que dan cuenta de la calidad de la información y canales de comunicación establecidos para transmitir y recibir todo tipo de notificaciones entre los usuarios y beneficiarios.	<p>2.1 Los canales de comunicación establecidos entre usuarios y beneficiarios son eficientes y accesibles.</p> <p>2.2 Los usuarios y beneficiarios disponen de varios medios de comunicación como opciones para recibir y transmitir información.</p> <p>2.3 La información ofrecida es clara, precisa y pertinente para dar respuesta a necesidades específicas.</p>
3. Infraestructura y equipamiento	Abarca condiciones físicas, de higiene y seguridad, servicios básicos y mobiliario disponibles en las escuelas públicas de Educación Básica necesarias para brindar el servicio educativo durante la jornada escolar extendida.	<p>3.1 La escuela cuenta con los servicios básicos como abastecimiento de agua potable, energía eléctrica y sistema de eliminación de aguas residuales para ofrecer el servicio educativo durante la jornada escolar extendida.</p> <p>3.2 La escuela cuenta con espacios físicos suficientes y adecuados para brindar el servicio educativo durante la jornada escolar extendida.</p> <p>3.3 La escuela dispone del equipamiento necesario para brindar el servicio educativo durante la jornada escolar extendida.</p> <p>3.4 La escuela dispone del mobiliario necesario para brindar el servicio educativo durante la jornada escolar extendida.</p>

Dimensión	Descripción	Afirmaciones
4. Materiales de apoyo	Incluye todo material tanto curricular como didáctico utilizado por usuarios y beneficiarios durante la jornada escolar extendida.	<p>4.1 Los materiales de apoyo se encuentran alineados con las Líneas de Desarrollo de Aprendizaje.</p> <p>4.2 Los materiales de apoyo refuerzan las actividades y estrategias implementadas para el servicio educativo ofrecido durante la jornada escolar extendida.</p> <p>4.3 El personal dispone de materiales curriculares y didácticos necesarios para realizar sus funciones específicas durante la jornada escolar extendida.</p>
5. Financiamiento	Aborda aspectos relacionados con el apoyo económico otorgado a las escuelas beneficiadas con el Programa Educando con el Corazón (PECO) para brindar el servicio educativo durante la jornada escolar extendida.	5.1 El apoyo económico se entrega de manera oportuna conforme lo establecido en la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria.

Anexo 3. Recomendaciones de aplicación de cuestionario

Satisfacción de usuarios y beneficiarios hacia el servicio educativo ofrecido durante la jornada escolar extendida en el marco del Programa Educando con el Corazón (PECO)

Recomendaciones para la resolución de cuestionarios

Estimado director(a),

Con el fin de facilitar la recolección de información sobre la satisfacción de los usuarios y beneficiarios del Programa Educando con el Corazón (PECO), les compartimos las siguientes orientaciones:

1. Familiarizarse con los diferentes tipos de cuestionarios.

- Le invitamos a conocer los cuatro cuestionarios disponibles según el rol del participante:
 - Programa PECO: cuestionario para **directores**.
 - Programa PECO: cuestionario para **personal docente**.
 - Programa PECO: cuestionario para **tutores, padres y madres de familia**.
 - Programa PECO: cuestionario para **alumnas y alumnos de sexto grado**.

2. Difusión de los cuestionarios.

- Comparta los cuestionarios utilizando las vías de comunicación que mejor se adapten a su contexto:
 - **WhatsApp, Correo Electrónico, o Código QR impreso.**
- Asegúrese de que todos los participantes tengan fácil acceso a los cuestionarios.

3. Verificación de información.

- Es fundamental verificar que todos los participantes, en especial padres de familia y alumnos, tengan a la mano la siguiente información:
 - **Número de Zona Escolar.**
 - **Clave del Centro de Trabajo.**

Sin esta información, *no podrán avanzar* en la resolución del cuestionario.

4. Tiempo de respuesta.

- Informe a los participantes sobre el tiempo estimado para completar cada cuestionario:
 - **Directores:** 10-12 minutos, 31 preguntas (principalmente opción múltiple).
 - **Docentes:** 10-12 minutos, 35 preguntas (principalmente opción múltiple).
 - **Tutores, padres y madres de familia:** 5-10 minutos, 24 preguntas (principalmente opción múltiple).

- **Alumnos:** 5-10 minutos, 14 preguntas (principalmente opción múltiple).

5. Flexibilidad en el tiempo y espacio.

- Si considera conveniente, permita que los participantes respondan los cuestionarios en el lugar y momento que mejor les convenga.
- Para aquellos con dificultades técnicas o de conexión a Internet, invite a asistir a la escuela el día **miércoles 6 de noviembre** del presente año, día designado para la resolución de cuestionarios.

6. Agradecimiento y motivación.

- Agradezca a los participantes su colaboración y enfatice la importancia de sus respuestas para la mejora continua del Programa Educando con el Corazón (PECO).

Agradecemos su apoyo en este proceso, sus esfuerzos para recolectar esta información son muy valiosos.

Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo
Universidad Autónoma de Baja California

Km 103 Carretera Tijuana-Ensenada. C.P. 22830

Ensenada, Baja California, México