

# **ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE COMO INDICADOR DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA EN LAS ESCUELAS NORMALES DEL ESTADO DE PUEBLA\***

LEÓN RAFAEL GARDUÑO ESTRADA, ARTURO FLORES LUCERO

## **Resumen:**

Se presentan los resultados de un estudio teórico sobre el constructo satisfacción dentro del marco de la educación normal en el estado de Puebla. Se aplicaron un total de 1300 cuestionarios del instrumento de satisfacción del Estudiante Formalista. Los resultados se analizaron con el empleo de la técnica de ecuaciones lineales estructurales. Los resultados mostraron un ajuste muy alto entre el modelo planteado y los resultados obtenidos. Las conclusiones se plantean en términos de la relevancia del constructo satisfacción como indicador de la calidad.

**Palabras clave:** primaria, programa escuelas de calidad, evaluación

\*Investigación financiada por el Consejo Nacional de ciencia y Tecnología.

## **Antecedentes**

De acuerdo con Gento (1996), el primer ámbito que justifica un proyecto de calidad en cualquier organización es, precisamente, la satisfacción de los clientes. La razón de ser de toda empresa o institución es la oferta de productos o servicios que satisfagan las necesidades de quienes los adquieren o reciben; conformarse con menos sería, sencillamente, un fraude o una mala inversión. El autor sugiere que con el propósito de poder determinar las posibilidades y grado de satisfacción de las necesidades de los clientes, será preciso establecer algún sistema de comunicación de los mismos con la institución: empleados, recursos, sistemas, servicios. De este modo podrán detectarse las necesidades que requieren atención (teniendo en cuenta sus intereses más acusados), el nivel de satisfacción que de hecho se consigue de las mismas, y las expectativas sobre futuras posibles necesidades de tales clientes.

La comunicación con los clientes resulta especialmente importante en el ámbito de los servicios -como el servicio educativo-, debido a que estos poseen una serie de características propias. Ante esta situación, la medición de los niveles de satisfacción proporciona información valiosa acerca de cuan útil es nuestro servicio para nuestro cliente y cuan satisfecho se encuentra con el mismo. El propósito central de este proyecto es investigar la naturaleza y determinantes de la satisfacción e insatisfacción de los estudiantes de las escuelas normales del estado de Puebla con los servicios proporcionados por su institución y con la calidad de la enseñanza de la misma. Para ello será necesario identificar, justificar y definir operativamente las variables empíricas y estudiar sus relaciones, con el fin de aproximarnos a una mejor comprensión y definición del constructo satisfacción.

Es importante aclarar que con este estudio no sólo pretendemos obtener, analizar y reportar la visión global de la experiencia de satisfacción o insatisfacción del estudiante en su institución, pues no se trata de un mero proceso evaluativo. Se pretende determinar la contribución del constructo satisfacción en el ámbito educativo y hacer un análisis de su relación con otras variables relevantes.

Las medidas necesarias para realizar ésta investigación incluyen las expectativas y las percepciones del desempeño que atribuyen los estudiantes a cada una de las dimensiones y aspectos de la vida escolar. La importancia que tienen los estudios de satisfacción del estudiante en las escuelas normales del estado de Puebla, se ha visto reflejada en acciones institucionales encaminadas a la evaluación de este importante constructo. Reconocemos que el normalismo forma parte de un movimiento social, el cual ha impulsado el desarrollo de la Nación a través de la historia.

No obstante los avances hasta ahora logrados, las evaluaciones externas también dan cuenta de la necesidad de afrontar nuevos retos que limitan una transformación

integral de la educación normal en el país; entre los que se destacan: contextualizar las propuestas de mejora de las escuelas normales bajo una perspectiva estatal del sistema de educación normal, incidir en el nivel de habilitación de los formadores de docentes, acreditar programas de estudio y certificar procesos de gestión, consolidar la evaluación interna y externa en las normales, fortalecer las competencias estatales en materia de planeación estratégica y favorecer una planeación efectiva de los servicios de educación normal de acuerdo con las necesidades de maestros para educación básica.

## **Metodología**

### *Población objeto de estudio*

En ésta investigación, la población estuvo conformada por las 30 escuelas normales del estado de Puebla, tanto de financiamiento público como privado.

### *Muestra inicial*

Para la validación empírica del instrumento denominado “Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes Normalistas (CSEN)”, se seleccionaron de manera aleatoria a seis escuelas normales, las cuales formaron la *muestra inicial*; considerando para ello, el nivel de marginación (alto, medio, bajo) y el tipo de financiamiento (público, privado).

El muestreo practicado fue el estratificado aleatorio simple. De esta forma, el instrumento de investigación se aplicó a un grupo de 75 estudiantes por institución, de los semestres 3º, 5º, y 7º, de cada una de las distintas licenciaturas ofrecidas por cada escuela normal. Al final, la muestra se integró por un total de 458 estudiantes. La tabla 1 presenta la muestra de instituciones seleccionadas en esta etapa, así como el tipo de financiamiento, el nivel de marginación en el que se clasificó a cada escuela, el número

de estudiantes participantes y el porcentaje que representan del total de la muestra, así como el municipio donde se ubican dichas instituciones.

**Tabla 1.** Muestra de escuelas normales que participaron en la validación empírica del instrumento (*Muestra inicial*).

No.	Escuela Normal	Muestra (alumnos)	Porcentaje de la muestra	Nivel de Marginación	Ubicación	Tipo de Financiamiento
1	Lic. Benito Juárez	73	15.76 %	Medio	Zacatlán	Público
2	Instituto de Estudios Superiores de la Sierra	74	15.98%	Medio	Teziutlán	Privado
3	Benemérito Instituto Normal del Estado	87	18.79 %	Bajo	Puebla	Público
4	La Salle Benavente	77	16.63%	Bajo	Puebla	Privado
5	Prof. Luis Casarrubias Ibarra	66	14.25 %	Alto	Chiautla de Tapia	Público
6	Prof. Miguel Cástulo de Alatríste	81	17.49 %	Medio	Izúcar de Matamoros	Privado

#### *Muestra definitiva*

En esta etapa se seleccionó una muestra mayor la cual estuvo integrada por 1300 estudiantes de 9 escuelas normales, igualmente clasificadas atendiendo el nivel de marginación (alto, medio, bajo) y al tipo de financiamiento (público, privado).

La muestra de 1300 estudiantes seleccionados en esta etapa, equivale al 11.85% de la población total de 10,970 estudiantes normalistas en el estado de Puebla. Dando como resultado un total de 1288 casos válidos para la investigación.

**Tabla 2.** Muestra de escuelas normales seleccionadas para el estudio (*Muestra definitiva*).

No.	Escuela Normal	Muestra (alumnos)	Porcentaje de la muestra	Nivel de Marginación	Ubicación	Tipo de Financiamiento
1	Benemérito Instituto Normal del Estado	231	18.16%	Bajo	Puebla	Público
2	La Salle Benavente	177	19.82%	Bajo	Puebla	Privado
3	Vicente de Paul. Colegio Esparza	122	37.20%	Bajo	Puebla	Privado
4	Lic. Benito Juárez	203	57.83%	Medio	Zacatlán	Público
5	Instituto de Estudios Superiores de la Sierra	69	19.90%	Medio	Teziutlán	Privado
6	Profr. Miguel Cástulo de Alatríste	73	31.88%	Medio	Izúcar de Matamoros	Privado
7	Profr. Jesús Merino Nieto	98	38.89%	Alto	Ixcaquixtla	Público
8	Mixteca Baja A.C.	136	29.18%	Alto	Tecomatlán	Privado
9	Profra. Adela Márquez de Martínez	179	62.37%	Alto	Tlatlauquitepec	Privado

Para tener una representación igual de todos los estudiantes de las normales, se obtenía el 30% de la población total de cada institución una vez obtenido el resultado se dividía entre el número de licenciaturas y posteriormente entre el número de semestres.

### *Instrumentación*

Para esta investigación se realizó la construcción y validación del instrumento de investigación denominado “Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes Normalistas (CSEN)”. Posteriormente se describen las instrucciones para su correcto llenado, señalando que el instrumento esta compuesto por tres secciones: En la primera sección se solicita al estudiante completar información demográfica. La segunda sección consta de una serie de preguntas que abordan los distintos aspectos relacionados con la experiencia escolar agrupados en ocho dimensiones:

1. Infraestructura
2. Servicios de la institución
3. Organización institucional
4. Clima institucional
5. Proceso de enseñanza- aprendizaje
6. Observación y práctica docente (OPD)
7. Logros personales
8. Reconocimiento del éxito personal de los estudiantes

Cada reactivo sobre aspectos de las dimensiones ya mencionadas se responde en relación a los aspectos de *expectativas, satisfacción e importancia* con el empleo de una escala tipo Likert de 1 a 5.

En la tercera sección, se hacen cinco preguntas generales o globales con cinco opciones de respuesta descritas a la derecha de cada caso, para los cuales se pide elija una de ellas, la que refleje mejor la opinión del estudiante.

### *Procedimiento para la aplicación del CSEN*

Terminados los procedimientos relativos al diseño del instrumento, se establecieron las bases para realizar la aplicación del cuestionario a la *muestra definitiva* seleccionada

para el presente estudio. Se solicitó a la Secretaría de Educación Pública del estado de Puebla, el apoyo para poder realizar el muestreo en las Normales que cuentan con su reconocimiento, enfatizando la necesidad de la estratificación para contar con la representatividad significativa deseada. Una vez obtenida la información de las instituciones en las cuales se realizaría el muestreo, se procedió a entrevistarse con el Director de cada institución, para agendar los días más adecuados para asistir a las aulas a realizar el levantamiento de la información.

Con el objeto de que el alumno pudiera emitir un juicio relativo a los diversos temas contenidos en el cuestionario, se escogió aplicar el instrumento en un momento determinado del curso, de tal forma que el estudiante ya hubiera tenido tiempo de formarse una opinión en relación a todos ellos. Además se determinó que los estudiantes a ser evaluados cursaran el 3º, 5º y 7º semestre, situación que les permite tener una opinión formada en función de los semestres anteriores.

Debido a la multiplicidad de los grupos participantes y a la distancia física entre las escuelas involucradas, ya que están distribuidas tanto en el norte, como en el centro y el sur del Estado de Puebla; la aplicación del cuestionario CSEN se realizó en distintas fechas a lo largo de un periodo de dos semanas. Al llegar a cada escuela, en la fecha previamente acordada, se aplicó el CSEN de manera grupal y en forma auto administrada.

Se realizó un primer análisis factorial para cada una de las tres escalas del instrumento: expectativas, satisfacción e importancia. Después de obtener los resultados se procedió a analizarlos para observar cómo se realizó la distribución de los ítems de cada dimensión en los distintos factores generados. En esta etapa, se recurrió a la validación de contenido apoyados en la opinión de expertos, quienes realizaron una

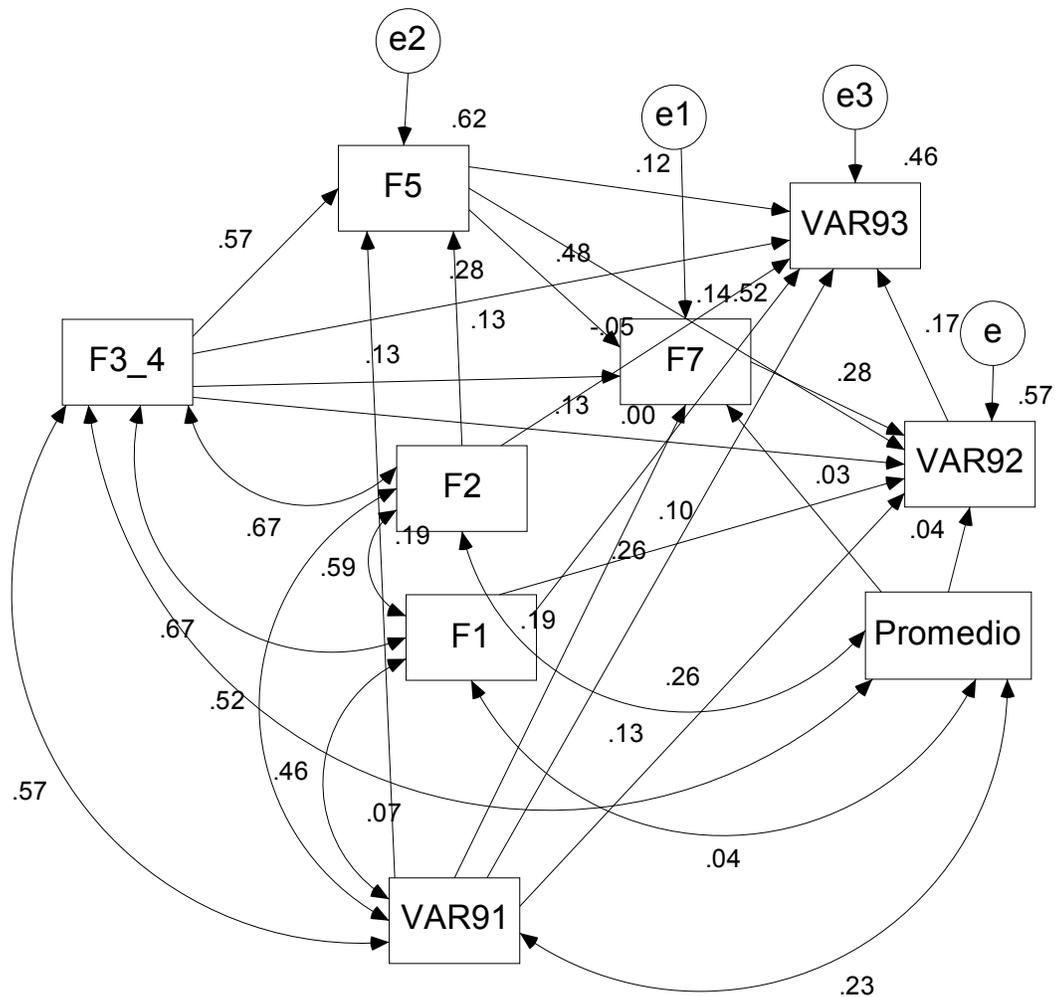
revisión cuidadosa tanto del proceso para elaborar el instrumento, como del propio contenido.

## **Resultados**

El objetivo establecido en este proyecto hace referencia a la validación del constructo “satisfacción” del estudiante de las escuelas normales del estado de Puebla. Para ello fue necesario realizar diversos análisis estadísticos con los datos obtenidos tras la aplicación del “Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes Normalistas (CSEN)” a 1300 estudiantes normalistas que formaron parte de la muestra. Las pruebas de validez y confiabilidad del instrumento arrojaron resultados muy favorables (0.98 Alpha de Cronbach).

De los diversos análisis de datos realizados: correlacionales, factoriales, de regresión y causales, para efectos de esta propuesta, presentamos a continuación únicamente el modelo final logrado con el análisis causal, el cual presenta el conjunto de variables que explican la satisfacción del estudiante y la forma en que se encuentran asociadas unas con otras (Ver figura).

**Figura 1.** Modelo causal de la satisfacción de estudiantes de las escuelas normales del estado de Puebla.



El modelo aquí presentado, en cierto modo constituye la síntesis de todo el trabajo de investigación realizado, pues presenta al conjunto de variables determinantes de la satisfacción del estudiante de las escuelas normales del estado de Puebla. Para realizar este análisis se utilizó el software de análisis estadístico de datos AMOS del SPSS.

Las variables señaladas en el modelo son las siguientes:

- F1:** Infraestructura
- F2:** Servicios de la institución

- F 3\_4:** Organización y clima institucional
- F5:** Proceso de enseñanza-aprendizaje
- F7:** Logros personales
- Promedio:** Promedio general de calificaciones hasta el semestre que se cursa
- VAR91:** Cumplimiento de expectativas en general
- VAR92:** Satisfacción global con la institución
- VAR93:** Fidelidad (Si tuvieras la oportunidad de hacerlo otra vez, ¿Te inscribirías aquí nuevamente?)

De manera general el modelo hipotetiza que la *satisfacción* del estudiante de las escuelas normales del estado de Puebla está explicada de manera directa por el *promedio escolar; el cumplimiento de expectativas; la infraestructura; la organización y clima institucional; el proceso de enseñanza-aprendizaje*; y por los *logros personales*. Asimismo, se observa que los *servicios de la institución* afectan directamente al *proceso de enseñanza-aprendizaje* y de manera indirecta a la *satisfacción*. Finalmente, el modelo señala que la variable *satisfacción* es una determinante de la *fidelidad* de los estudiantes con la institución.

Consideramos que los resultados obtenidos en ésta investigación resultarán muy útiles para los directivos y docentes de las escuelas normales del estado de Puebla, así como para los funcionarios de éste nivel. A partir de los resultados podrán realizarse propuestas de intervención y de mejora para lograr mejores desempeños en la institución.

## **Conclusiones**

Con este proyecto de investigación hemos querido contribuir al mejoramiento de la calidad de la formación docente, a través de la detección y estudio de aquellos aspectos de la vida escolar que proporcionan satisfacción o insatisfacción a los estudiantes. Consideramos que si la institución realiza las acciones necesarias para elevar los niveles de satisfacción de sus estudiantes, no sólo estará contribuyendo al logro de un mayor rendimiento académico y éxito escolar de los mismos, pues también tendrá una repercusión social importante al mejorarse la percepción pública sobre la calidad de los programas y servicios de la propia escuela.

La actual situación de competencia en la educación superior obliga a la supervivencia de las escuelas privadas dependientes de las colegiaturas de los estudiantes-, a enfocar sus esfuerzos para conseguir la retención de sus estudiantes. También se ha visto incrementada la presión en las escuelas públicas, para que rindan cuentas a la sociedad y mejoren su competitividad. Dado este panorama, se hace necesario examinar a fondo el constructo satisfacción en el ámbito de la educación superior, pues es indudable que la satisfacción del estudiante tiene un papel central, y es una de las metas prioritarias de toda institución como lo son las escuelas normales.

Finalmente, queremos destacar que con los resultados obtenidos, no sólo logramos generar un modelo explicativo de la satisfacción de estudiantes de las escuelas normales del estado de Puebla. También avanzamos en un mayor conocimiento del proceso general de formación de docentes, a través de la percepción de los propios estudiantes respecto a la calidad de la enseñanza que reciben.

## **Referencias**

Arnal, J., Del Rincón, D., Latorre, A. (1992). Investigación educativa: fundamentos y metodología. Barcelona: Labor.

- Ary, D., Cheser, L., Razavieh, A. (1987). *Introducción a la investigación pedagógica*. México, D.F.: Interamericana.
- Bernardo, J., Calderero, J.F. (2000). *Aprendo a investigar en educación*. Madrid: Ediciones Rialp.
- Carilli, V. (2000). *Student satisfaction at Southern Illinois University Carbondale*. *Doctoral dissertation* Southern Illinois University at Carbondale. Recuperado del *World Wide Web*: <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3021507>
- Diario Oficial de la Federación (2006). *Reglas de operación del Programa de Mejoramiento Institucional de las Escuelas Normales Públicas*.
- Cheng, Y., Tam, W. (1997). *Multi-models of quality in education*. *Quality Assurance in Education*. 5 (1). pp.22-31
- Elliot, K., Shin, D. (1999). *Assessing student satisfaction: an approach to help in the development of marketing strategy for a university*. Minnesota State University, Mankato. Recuperado del *World Wide Web*: <http://www.sbaer.uca.edu/Research/1999/MMA/99mma045.htm>
- Flores, L. A. (2003). *Planificación general y prediseño de un proyecto de investigación susceptible de constituir, la base de una tesis doctoral*. Propuesta del proyecto de investigación, para la Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Gento, S. (1996). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla.
- Gento, P. S; y Vivas M. (2003). *El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Universidad Nacional de Educación a Distancia de España. *Acción pedagógica*. V12.
- Harvey, L. (2001). *Getting student satisfaction*. Centre for Research into Quality at the University of Central England in Birmingham: The Guardian.
- Harvey, L. (2001). *Student Feedback. A report to the higher Education Funding Council for England*. Centre for Research into Quality. The University of Central England in Birmingham, Perry Barr, Birmingham.
- Noel-Levitz (2000). *Student Satisfaction Inventory*. USA Group Noel Levitz, Inc.
- Reboloso, P., Fernández, B., Pozo, C., Cantón, P. (2001). *Estrategias de calidad en la universidad: guía de autoevaluación para los servicios de administración universitarios*. Valencia: Promolibro.
- Sáenz, O., Lorenzo, M. (Eds.) (1993). *La satisfacción del profesorado universitario*. Granada: Universidad de Granada.

Secretaría de Educación Pública del estado de Puebla (2006). Informes de la Secretaría de Educación Pública. Subsecretaría de Educación Superior. Dirección de Formación de Docentes.

Secretaría de Educación Pública del estado de Puebla (2003). Hacia una política integral para la formación y el desarrollo profesional de los maestros de Educación Básica. Cuaderno de Discusión 1.

Villegas, Guadalupe (2004). En busca de las representaciones sociales que del docente, construyen estudiantes y profesores normalistas. Recuperado del *World Wide Web*: [http://www.hemerodigital.unam.mx/ANUIES/upn/vol13/sec\\_72.htm](http://www.hemerodigital.unam.mx/ANUIES/upn/vol13/sec_72.htm)