



ISSN: 2448 - 6574

Actualización del Cuestionario de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Normal de Educación Preescolar de Mérida, Yucatán

Amira Cámara Cortés
amiritacc@yahoo.com.mx

José Ladislao López Osorio
chrisyo77@hotmail.com

Mario Alberto Baas Lara
mariobaas@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Educación Preescolar, Mérida, Yucatán, México.

Área temática: Evaluación institucional

Resumen

Inicialmente, por la necesidad de cumplir un requisito administrativo, la Escuela Normal de Educación Preescolar (ENEP) de Mérida Yucatán, desarrolla entre 2006 y 2009 un Cuestionario para conocer la satisfacción de los estudiantes; el instrumento ha sido administrado desde entonces anualmente, y en ese trayecto se ha convertido en valioso elemento para la toma de decisiones al interior de la institución por la información relevante que proporciona como indicador de calidad. Desde su obtención a la fecha han ocurrido cambios de distintos índoles que han planteado la necesidad de actualizar el instrumento para conservar su carácter como buen indicador; por lo tanto se procedió a realizar adecuaciones al cuestionario, siguiendo la misma línea de trabajo que en su formulación inicial porque se considera altamente valioso que el instrumento corresponda a las características de la institución en que se utiliza. Se administró el cuestionario modificado a 286 estudiantes de las tres licenciaturas que se imparten en la ENEP en el curso 2017-2018, y después de realizar los análisis estadísticos respectivos se obtuvo como definitivo un cuestionario de 29 ítems tipo Likert, agrupados en 5 dimensiones. En este trabajo se concluye que es necesario mantener actualizado el instrumento, y de ahí la necesidad de revisar el instrumento anualmente para comprobar su pertinencia.



ISSN: 2448 - 6574

Planteamiento del problema

En 2006, la ENEP se enfrentó a la necesidad conocer el nivel de satisfacción que tienen sus alumnos con la formación que reciben en ella, para poder cumplir con uno de los indicadores señalados en el Plan Estatal de Fortalecimiento de la Educación Normal (PEFEN 1.0); con base en una búsqueda de elementos a considerar en la determinación de la satisfacción de los estudiantes se llegó a la resolución de que la forma que mejor se adaptaba a la situación era la construcción de un instrumento propio que correspondiera a las características de la institución y proviniera de las opiniones de los involucrados; esto quiere decir que “es preciso recoger datos de forma sistemática y precisa” (Santos, 1995) para llegar a una comprensión profunda de la realidad.

El proceso de construcción y validación del instrumento llevó tres años, de 2006 a 2009, posterior a ellos ya se incorporó el instrumento validado al Programa de Seguimiento y Evaluación de la ENEP, concretamente en el área de evaluación institucional; de tal manera que este cuestionario ha sido administrado anualmente a los estudiantes, primero de forma electrónica en las computadoras de la escuela y actualmente a través de internet.

Lo cambios que la educación normal y, concretamente la ENEP, han tenido desde 2009 a la fecha implican la necesidad de actualizar el Cuestionario de satisfacción para que se mantuviera acorde con el plan de estudios y con la situación administrativa que afecta el funcionamiento de la institución; además, la actualización del instrumento implica, como se realizó su construcción, partir de las opiniones del estudiantado y un nuevo análisis de confiabilidad y validez

Justificación

A pesar de que el origen de la evaluación de la satisfacción de los estudiantes está en un puro requisito administrativo, a lo largo del tiempo y las aplicaciones que se han realizado, la información que se obtiene a través del Cuestionario de Satisfacción se ha convertido en elemento fundamental para la toma de decisiones al interior de la ENEP, así como indicador de calidad en la evaluación institucional de la escuela. Lo anterior sustenta la imperiosa necesidad de mantener actualizado el instrumento para que la información que se obtenga siga siendo valiosa para la ENEP y para la formación de sus estudiantes.



ISSN: 2448 - 6574

Fundamentación teórica

La información recopilada permitió ver que la mejor opción para la recolección de información sería un cuestionario basado en un sistema integrado de indicadores para obtener resultados de mayor precisión que hicieran posible la sugerencia de acciones tendientes a la mejora (Martínez y Coronado, 2003)

Además, el cuestionario es un instrumento que sirve para recabar datos más veraces e información más fiable porque facilita el anonimato (Universidad de Salamanca, 2005); esto porque “la evaluación ha de dar voz a los participantes en tales condiciones de libertad que sea posible garantizar la opinión verdadera” (Santos, 1998).

Tanto el primer instrumento como su presente actualización se sustentan fundamentalmente en los trabajos de Hayes (2006) y Zapata et al. (2000).

Como demuestran Pérez y Pereyra (2015) estos análisis no sólo cumplen una función diagnóstica, sino también una función formativa que ayude a generar las herramientas necesarias para que las autoridades educativas puedan actualizarse y elaborar políticas y estrategias de seguimiento, control y mejoras que se adecuen a los modelos de gestión de calidad necesarios para la educación de hoy.

Objetivos

Reconstruir y validar el instrumento que recoge la opinión de los estudiantes de la Escuela Normal de Educación Preescolar de Mérida Yucatán, acerca de la formación docente inicial que reciben en la escuela, de manera que pueda identificarse el nivel de satisfacción que tienen con la misma.

Metodología

Para la actualización se partió del cuestionario original de 2009, el cual constaba de 36 ítemes tipo Likert de cuatro opciones, organizados en 9 dimensiones derivadas de los incidentes críticos obtenidos de las opiniones de los estudiantes: 1. Plan de Estudios y materiales de apoyo, 2. Talleres, 3. Prácticas docentes y Jardines de niños, 4. Políticas educativas, 5. Actividades extraescolares, 6. Infraestructura y mantenimiento, 7. Organización y



ISSN: 2448 - 6574

comunicación institucionales, 8. Servicios de apoyo a la docencia, y 9. Actitudes y desempeño de los docentes. Considerando el cambio de plan de estudios en 2012 y dadas su características, se eliminaron los ítemes de la dimensión 1; asimismo, dando las circunstancias actuales de la ENEP en cuanto a los aspectos administrativos se eliminaron los ítemes de las dimensiones 2 y 4 en virtud de que ya no son operantes.

Seguidamente, dado que en la administración del cuestionario realizada en el curso 2016-2017 se solicitó a los estudiantes que, como comentarios, opinarán acerca de aspectos que debían ser incluidos en el cuestionario, mismo que se tomaron en cuenta para agregar ítemes acerca del servicio de internet, de la movilidad estudiantil y la organización de las jornadas de práctica. El cuestionario ya reformado se administró vía internet a estudiantes de 3º, 5º y 7º semestres de la ENEP.

Participaron en la encuesta de satisfacción 286 estudiantes de tres licenciaturas: 68 (23.8%) de la Licenciatura en Educación Inicial, 154 (53.8%) de la Licenciatura en Educación Preescolar y 64 (22.4%) de la Licenciatura en Educación Preescolar Intercultural Bilingüe. Los reactivos del cuestionario se sometieron a los siguientes análisis estadísticos: índice de discriminación por medio del método de grupos contrastados (t de Student) y correlaciones de cada reactivo con el puntaje total del instrumento. Para determinar las dimensiones del cuestionario de satisfacción se realizó un análisis factorial de componentes principales con rotación varimax. Por último se determinó el índice de consistencia interna alfa de Cronbach para cada dimensión y para el instrumento.

Resultados

En la tabla 1 se puede observar el valor del índice t de Student, los grados de libertad y el p valor obtenido al aplicar el método de grupos contrastados. Se encontró que todos los reactivos tuvieron un p valor menor a .0001, por lo que puede decirse que todos los reactivos discriminaron.



ISSN: 2448 - 6574

Tabla 1

Índice de discriminación por medio del método de grupos contrastados

Reactivo	t	gl	P valor
P1.Frecuencia con que se realiza la limpieza de las aulas	7.675	148	<.0001
P2.Condiciones de equipamiento y comodidad de las aula	9.982	129.204	<.0001
P3.Illuminación en las distintas áreas de la escuela	13.812	148	<.0001
P4.Acceso a Internet inalámbrico en la institución	9.216	90.739	<.0001
P5. Mantenimiento proporcionado a los equipos que están en las aulas	10.957	116.909	<.0001
P6. Condiciones de las áreas verdes de la escuela	9.307	148	<.0001
P8. Conocimiento de las becas de movilidad nacional e internacional (Intercambios académicos)	12.067	148	<.0001
P9. La preparación de los profesores respecto a la asignatura que imparten	14.449	148	<.0001
P10. Las estrategias docentes utilizadas por los profesores en sus clases	13.362	148	<.0001
P11. La ponderación y asignación de calificaciones realizada por los profesores	12.652	148	<.0001
P12. El horario de servicio de la biblioteca	9.563	93.935	<.0001
P13. La suficiencia y actualización del acervo de la biblioteca	9.939	148	<.0001
P14. Los servicios que presta el centro de cómputo	9.523	141.975	<.0001
P15. Funcionamiento de la página Web institucional	11.856	147.989	<.0001
P16. Las competencias desarrolladas como resultado de tu formación en esta	12.615	119.791	<.0001
P17. El desempeño de los departamentos que integran la estructura orgánica de la Normal	16.803	148	<.0001
P18. Condiciones para la realización de trámites administrativos en la Normal	15.989	125.681	<.0001
P19. Uniforme escolar	10.648	142.100	<.0001
P20. Atención brindada por el personal administrativo	13.984	121.717	<.0001
P21. Atención brindada por el personal de apoyo	12.909	148	<.0001
P22. Ambiente escolar	11.707	148	<.0001
P23. Ambiente de trabajo en el grupo	8.221	148	<.0001
P24. Comunicación entre los docentes y los alumnos	10.922	120.220	<.0001
P25. Comunicación Dirección-alumnos	14.872	148	<.0001
P26. Organización de los períodos de práctica	12.177	105.142	<.0001
P27. Organización previa a las jornadas de observación y práctica docente	11.982	136.403	<.0001
P28. Participación del alumnado en actividades extraescolares	15.882	135.620	<.0001
P29. Oportunidad de asistir a eventos académicos realizados fuera de la institución	13.783	148	<.0001

En la tabla 2 se puede observar que todos los reactivos tuvieron un índice de correlación reactivo-puntaje total mayor a .390 por lo que se consideraron todos los reactivos para el análisis factorial.



ISSN: 2448 - 6574

Tabla 2

Correlación reactivo-puntaje total

Reactivo	Correlación
P17. El desempeño de los departamentos que integran la estructura orgánica de la Normal	0.756
P25. Comunicación Dirección-alumnos	0.710
P18. Condiciones para la realización de trámites administrativos en la Normal	0.705
P10. Las estrategias docentes utilizadas por los profesores en sus clases	0.695
P22. Ambiente escolar	0.695
P21. Atención brindada por el personal de apoyo	0.694
P20. Atención brindada por el personal administrativo	0.692
P28. Participación del alumnado en actividades extraescolares	0.681
P11. La ponderación y asignación de calificaciones realizada por los profesores	0.669
P9. La preparación de los profesores respecto a la asignatura que imparten	0.666
P3. Iluminación en las distintas áreas de la escuela	0.651
P16. Las competencias desarrolladas como resultado de tu formación en esta escuela	0.648
P24. Comunicación entre los docentes y los alumnos	0.641
P29. Oportunidad de asistir a eventos académicos realizados fuera de la institución	0.630
P8. Conocimiento de las becas de movilidad nacional e internacional (Intercambios académicos)	0.628
P27. Organización previa a las jornadas de observación y práctica docente	0.605
P26. Organización de los períodos de práctica	0.604
P5. Mantenimiento proporcionado a los equipos que están en las aulas	0.580
P19. Uniforme escolar	0.579
P15. Funcionamiento de la página Web institucional	0.578
P23. Ambiente de trabajo en el grupo	0.555
P12. El horario de servicio de la biblioteca	0.544
P6. Condiciones de las áreas verdes de la escuela	0.542
P13. La suficiencia y actualización del acervo de la biblioteca	0.531
P2. Condiciones de equipamiento y comodidad de las aulas	0.529
P4. Acceso a Internet inalámbrico en la institución	0.522
P14. Los servicios que presta el centro de cómputo	0.498
P1. Frecuencia con que se realiza la limpieza de las aulas	0.390

Al realizar el análisis factorial de componentes principales con rotación varimax se encontraron 5 factores con eigen valores superiores a 1.0 que explicaron el 63.29% de la varianza explicada. El coeficiente KMO (Kaiser-Mayer-Olkin) fue de .933. Todos los reactivos tuvieron cargas factoriales mayores a .40 (tabla 3).



ISSN: 2448 - 6574

Tabla 3

Análisis factorial y consistencia interna del cuestionario de satisfacción

Reactivo	Número de reactivos	Peso factorial	α	Eigen valores	% de varianza explicada
<i>Dimensión 1. Organización y administración institucionales</i>					
P20. Atención brindada por el personal administrativo		.770			
P26. Organización de los períodos de práctica		.735			
P21. Atención brindada por el personal de apoyo		.724			
P27. Organización previa a las jornadas de observación y práctica docente		.704			
P18. Condiciones para la realización de trámites administrativos en la Normal	8	.679	.909	4.51	16.13
P17. El desempeño de los departamentos que integran la estructura orgánica de la Normal		.506			
P25. Comunicación Dirección-alumnos		.496			
P19. Uniforme escolar		.492			
<i>Dimensión 2. Desempeño de los docentes</i>					
P10. Las estrategias docentes utilizadas por los profesores en sus clases		.760			
P9. La preparación de los profesores respecto a la asignatura que imparten		.728			
P11. La ponderación y asignación de calificaciones realizada por los profesores		.701			
P16. Las competencias desarrolladas como resultado de tu formación en esta escuela	7	.683	.898	4.31	15.39
P24. Comunicación entre los docentes y los alumnos		.649			
P23. Ambiente de trabajo en el grupo		.614			
P22. Ambiente escolar		.567			
<i>Dimensión 3. Infraestructura y mantenimiento</i>					
P5. Mantenimiento proporcionado a los equipos que están en las aulas		.786			
P2. Condiciones de equipamiento y comodidad de las aulas		.781			
P1. Frecuencia con que se realiza la limpieza de las aulas	6	.706	.841	3.81	13.61
P4. Acceso a Internet inalámbrico en la institución		.657			
P6. Condiciones de las áreas verdes de la escuela		.592			
P3. Iluminación en las distintas áreas de la escuela		.585			
<i>Dimensión 4. Servicios de apoyo a la docencia</i>					
P13. La suficiencia y actualización del acervo de la biblioteca		.759			
P12. El horario de servicio de la biblioteca	5	.667	.771	2.97	10.61



ISSN: 2448 - 6574

P14. Los servicios que presta el centro de cómputo		.620			
P8. Conocimiento de las becas de movilidad nacional e internacional (Intercambios académicos)		.437			
P15. Funcionamiento de la página Web institucional		.409			
<i>Dimensión 5. Actividades extraescolares</i>					
P29. Oportunidad de asistir a eventos académicos realizados fuera de la institución		.752			
P28. Participación del alumnado en actividades extraescolares	2	.671	.824	2.11	7.54
	Total	28	.949		63.29

El nuevo cuestionario resultante quedó integrado por 29 ítemes organizados en las 5 dimensiones que pueden apreciarse en la Tabla 3: 1. Organización y administración institucionales, 2. Desempeño de los docentes, 3. Infraestructura y mantenimiento, 4. Servicios de apoyo a la docencia, y 5. Actividades extraescolares. Este instrumento seguirá siendo administrado a través de internet a los estudiantes de 2º a 4º grados, dado que son quienes ya cuentan con los elementos suficientes de conocimiento de la institución para poder opinar al respecto.

Conclusiones

La actualización del Cuestionario de satisfacción lleva a ratificar que el modelo de construcción del instrumento más adecuado es el que se basa en las opiniones de los directamente beneficiados por las mejoras que deriven de la información aportada; también que el tipo de instrumento más recomendable es el cuestionario, por el número de individuos que integran la población de estudio y porque facilita la obtención de información más fiable al permitir un mayor cuidado del anonimato de los informantes (Cámara, Corrales y Luna, 2009).

En virtud de la importancia que reviste la información que se obtiene a mediante el conocimiento de los niveles de satisfacción que tienen los estudiantes con la ENEP, es necesario mantener en constante actualización el instrumento de acuerdo con los cambios que se vayan presentando y que afecten el servicio educativo que presta la institución. Lo cual implica la necesidad de revisar el instrumento anualmente, tras cada administración, para comprobar su pertinencia.



ISSN: 2448 - 6574

Referencias

- Cámara, A.; Corrales, C. y Luna, S. (2009). *Nivel de Satisfacción de los Alumnos de la ENEP con la formación recibida: Construcción del Cuestionario*. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at16/PRE1178207626.pdf>
- Hayes, B. (2006). *Cómo medir la satisfacción del cliente: Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico*. (Trad. de la 2ª ed. en inglés). México: Alfaomega
- Martínez, M. y Coronado, G. (2003). Indicadores para la evaluación integral de la productividad académica en la educación superior. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(1). Recuperado de: http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_2.htm.
- Pérez, Y. y Pereyra, G. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el Departamento de Biología Celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, 36(99), 2015, pp. 69-89. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65945575008>
- Santos, M. (1995). *La evaluación: un proceso de diálogo, comprensión y mejora* (2ª ed.). España: Aljibe
- (1998). *Evaluar es comprender*. Argentina: Magisterio
- Zapata, S. et al. (2000). *Elaboración de un cuestionario fiable para medir satisfacción de alumnos en cursos universitarios de ingeniería de software*. (zapata,mlund,mherrera,mrecabarren)@info.unsj.ed.ar