



“Evaluación del Nivel de Satisfacción de los Estudiantes del Servicio Educativo Recibido de sus Profesores”

Arturo Munguía Velázquez

arturo.munguia@isencolima.edu.mx

Everardo Viera Michel

viera.everardo@isencolima.edu.mx

María Dolores Jáuregui Magaña

dolores.jauregui@isencolima.edu.mx

Instituto Superior de Educación Normal de Colima, Profr. Gregorio Torres Quintero Cuauhtémoc, Colima.

Área temática: Evaluación Institucional

Resumen

A continuación, se presentan los resultados de una investigación cuantitativa con alcance descriptivo. En ella, se conoce el nivel de satisfacción del servicio educativo recibido por los estudiantes de una institución de estudios superiores en la formación inicial docente, misma que sucedió en la etapa de confinamiento propiciado por el COVID-19 en la modalidad remota de emergencia. En su desarrollo se usó un cuestionario para su contestación en Google formularios, una vez que se sometió a Criterios de Validación de Contenido el coeficiente de validez fue: 0.914 y el cálculo e interpretación de Alfa de Cronbach del instrumento *Encuesta de Satisfacción del Servicio Educativo Recibido* mantiene confiabilidad o consistencia alta, con puntaje: 0.980. Los resultados permitieron conocer la autodesconfirmación positiva en nivel satisfactorio con respecto al servicio educativo que brinda esta IES.

Palabras clave: evaluación, nivel de satisfacción, servicio educativo

Planteamiento del problema

La presente investigación ocurre en una institución de educación superior (IES), es un centro formador de docentes cuyas actividades iniciaron en 1840. A partir de las reformas curriculares efectuadas en los programas de estudio 2004, dio inicio un proceso en el que se pretendió fortalecer la docencia mediante procesos de evaluación. Consecutivamente en 2012, la evaluación en torno al nivel de satisfacción mantuvo su intención como recurso para



el mejoramiento de procesos educativos. Las políticas educativas sucedidas a partir de 2012, requirieron de una nueva modificación al considerar los acuerdos Secretariales 649 y 650 en los que se señalaba la modificación de planes y programas basados en el desarrollo de competencias.

Dicha dinámica de evaluación, cambió radicalmente debido a que, a partir del 11 de febrero de 2020, cuando la Organización Mundial de la Salud nombró los efectos de la pandemia como Coronavirus Disease, 2019 (COVID-19 en lo sucesivo) las condiciones de la educación iniciaron un cambio en diversos ámbitos donde la educación normalista también se afectó. Los tres retos que esta IES enfrentó ahora se presentaban en la modalidad remota de emergencia en el sentido de: cómo evaluar los tres campus, cómo evaluar el nivel de satisfacción del servicio educativo de los normalistas en los programas educativos que se ofertaron y cómo adaptar el modelo de evaluación institucional a las nuevas condiciones del distanciamiento social.

Actualmente, las condiciones provocadas por la pandemia influyen en cambios pedagógicos que transforman los ambientes de aprendizaje en la modalidad remota de emergencia; así como la manera en la cual los contenidos son aprendidos ante nuevas estrategias didácticas. Se presentan otras modificaciones procedimentales desconocidas como las adecuaciones al programa para lograr su cobertura esto al utilizar sesiones sincrónicas y asincrónicas para compensar la enseñanza en modalidad presencial. Otro cambio ocurre en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se desconoce cómo sirvieron estas para contribuir a consolidar la planificación de los docentes y su utilidad para evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje a distancia que se pretenden conocer y describir.

Para esta IES es importante medir el nivel de satisfacción para conocer la calidad del servicio que aporta como institución educativa y como diseñador de índices de calidad en términos de resultados y logros del producto que entrega a la sociedad mediante los futuros empleadores de docentes. Esto es medir la satisfacción para generar acciones en consecuencia.

Por lo anterior, el problema identificado es que se desconoce el nivel de satisfacción del servicio educativo que reciben los normalistas de esta IES en la modalidad a remota de



emergencia en el ciclo escolar 2021-2022; la información obtenida será un referente de importancia a los profesores para conocer áreas de oportunidad que permitan mejorar la práctica educativa.

Justificación

Dado el contexto actual que vivimos, resulta importante llevar a cabo una investigación que permita conocer el nivel de satisfacción que tienen los alumnos del servicio educativo que reciben en esta IES en la modalidad de educación a distancia durante el ciclo escolar 2020-2021. En este sentido, se enfatiza la necesidad de generar investigación útil para los centros escolares en sentido formativo y perfectible.

El llevar a cabo esta investigación es importante porque describe las prácticas docentes mediante un constructo institucional en términos de planeación, enseñanza, ambientes de aprendizaje, aprendizaje y evaluación. Además, identifica la dimensión en la cual es necesario operar acciones de mejora.

Las escuelas normales se encuentran en un momento crucial en el que es beneficioso innovar procesos. Con respecto a la evaluación se pretende mejorar prácticas de enseñanza en las que el docente tome parte activa. Los resultados obtenidos regresan al docente para reflexionar su práctica, beneficiando así a la comunidad escolar. Este proceso de investigación incluye a tres actores sociales que describen el nivel de satisfacción del servicio educativo: docente en formación, docente y autoridades. A la vez vincula los datos empíricos y el estado del arte con respecto al tema de evaluación.

Ante los cambios ocurridos recientemente, la educación remota de emergencia ofrece una amplia gama de oportunidades para conocer y redimensionar la enseñanza en las escuelas normales. Existe la necesidad de investigar la manera en la que cambia la didáctica al involucrar la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Del mismo modo, también se conocen los cambios en la práctica del profesor ante las nuevas circunstancias. Se espera que los resultados de la investigación se integren a otras experiencias de escuelas normales. Es de esperarse que la opinión de los normalistas beneficie al servicio educativo que reciben en corto plazo y a la vez sirva para teorizar en torno a los cambios de la educación a distancia.



El instrumento que hasta el momento se utiliza en ISENCO ha cambiado en repetidas ocasiones. Esta es otra oportunidad para ajustarlo ante la educación a distancia

La investigación también puede emplear apoyos para beneficio institucional: 1. La academia, para socializar los resultados de la encuesta de opinión cuyo propósito es proponer líneas de acción que permitan mejorar el servicio educativo que ofrece esta IES. Esta actividad también fortalece la evaluación para evitar rechazo a la misma, al aceptar las sugerencias que representan las opiniones de los normalistas. 2. Los cuerpos académicos también se benefician al establecer líneas temáticas generadoras de conocimiento como la evaluación del desempeño de los docentes a partir del nivel de satisfacción del servicio educativo que valoran los normalistas. 3. Los especialistas son valiosos referentes de ayuda en el proceso de investigación, ya que será necesario consultarlos para conocer su punto de vista con respecto a la investigación, así como la validación de los instrumentos necesarios para la recolección de datos y su procesamiento y análisis.

Los beneficios que otorga esta investigación a la sociedad impactarán en el servicio educativo que se da a los normalistas y por consecuencia se reflejan en la consolidación de los rasgos del perfil de egreso de los profesionales en educación. Cuando el profesor recibe el punto de vista de su grupo puede integrarlo en las siguientes experiencias de enseñanza, así como en una mejor selección de cursos de capacitación autónoma.

Fundamentación teórica

Como se advierte en el título de este documento, la intención es conocer el nivel de satisfacción a partir del servicio educativo que reciben los estudiantes. Así pues, los estudios que describen la variable satisfacción en estudiantes de nivel superior, incluyen diversas investigaciones, ubicadas por bloques que se relacionan con el objetivo que en cada uno de ellas se señala. Este procedimiento permitió conocer cómo se investiga esta variable en otros contextos.

Con referencia a investigaciones cuyo objetivo impacta en analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes acerca del servicio educativo se encontraron: Merino Lozano (2021) quien describe la relación entre la calidad de la formación profesional y el nivel de satisfacción según la percepción de los estudiantes. CCaccasto Soto & Chura Mendoza (2021)



desarrollan su estudio ubicando las metas académicas de los estudiantes con respecto a la satisfacción. Por su parte, Valero Gómez (2021) desarrolló una investigación cuantitativa, en el que el objetivo se centra en determinar la relación entre gestión por competencia y nivel de satisfacción en estudiantes universitarios. Además, Álvarez T., (2021) determina en su investigación el grado de influencia de seis dimensiones estructuradas el nivel de calidad en términos de percepción de las cuales: reputación y programas presentan altos niveles de calidad. Guerrero-Jarvio & Castillo-Aguilar, (2020) estudian la satisfacción de los docentes en dimensiones implícitas en la práctica. En investigación de Acharte Guerrero (2019) examina la percepción de los estudiantes con relación a la calidad del servicio mediante niveles de satisfacción. En su investigación, Tomás & Gutiérrez Sanmartín (2019) afirman que la satisfacción académica de los estudiantes se relaciona estrechamente con el clima motivacional.

Por otra parte, Duarte & Valenzuela (2018) documentan los estudios sobre satisfacción de los estudiantes en el nivel superior. Consideran que el trabajo colaborativo es una estrategia de apoyo valiosa que reduce los índices de deserción. Además, plantean que en el acto educativo es conveniente que el estudiante participe al identificar los puntos estratégicos de la evaluación de sus aprendizajes. En este sentido, Zambrano R. (2016) analiza los determinantes que afectan aprendizaje, desempeño y retención de los estudiantes en función de satisfacción en ambientes virtuales. Para finalizar, Álvarez B., Chaparro S., & Reyes P. (2014) plantean que son los estudiantes quienes mejor pueden evaluar la calidad de los servicios. En su estudio, los informantes evaluaron diversos aspectos: plan de estudios, habilidad para enseñanza docente, métodos de enseñanza-evaluación, niveles de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, ambientes propicios e infraestructura. Las variables de mayor satisfacción habilidad para la enseñanza de los docentes y niveles de autorrealización de los estudiantes.

Como se comentaba líneas arriba, el objetivo de las investigaciones se diversifica. Se identifican otras en las que la satisfacción de los estudiantes se estudia combinando variables tanto del servicio educativo como de la infraestructura educativa, como ocurre con Souza S. de Q. (2020) quien analiza el aprendizaje de los estudiantes considerando su percepción de satisfacción ante la infraestructura educativa, proceso de enseñanza aprendizaje y técnicas de estudio. Por otra parte, Vásquez V (2019), plantea como objetivo



determinar en qué medida la gestión administrativa mantiene relación con la satisfacción de los estudiantes. Núñez R. (2017) desarrolla una investigación en la que se determina la relación entre gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de un programa de educación a distancia. Finalmente, Hernández Velázquez, Lara García, Ortega Medellín, Martínez González, & Avelino Rubio (2010), describen aspectos asociados a la satisfacción e insatisfacción académica de los estudiantes en los que aparecen la docencia, implicación con la carrera, organización administrativa y desarrollo personal y profesional.

Se identificaron otras investigaciones que dan continuidad a instrumentos previamente diseñados como ocurre en los casos siguientes: Arce S. & Guevara M. (2019) determinan la fiabilidad y validez de la escala SERVQUAL para medir satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio educativo que reciben. Además, Del Valle, matos, Díaz, Pérez, & Vergara (2018) retoman una escala psicométrica de satisfacción de las necesidades básicas de autonomía, competencia y autodeterminación previamente identificadas por Deci y Ryan en el 2000. Así como Zambrano Ramírez (2016) quien investiga los factores predictores de la satisfacción estudiantil previamente identificados por Sun y sus colaboradores en 2008.

La exploración bibliográfica permitió conocer casos en los que el objetivo se vincula a conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes y la infraestructura como ocurre en la investigación de Sucso Alferez (2020) al determinar en su estudio la relación existente entre gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes. Así como Lozano González & Elizondo Treviño (2020) quienes identifican el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a servicios periféricos de internet y plataformas.

Finalmente, otro de los referentes en la exploración de la satisfacción de estudiantes en nivel superior muestra a Rodríguez Trujillo de Fernández & Paccosoncco (2020), quienes efectúan el estado del arte en torno a investigaciones que estudian niveles satisfacción laboral de los docentes organizado por regiones continentales.

En resumen, los estudios efectuados para conceptualizar satisfacción en instituciones de educación superior se agrupan en cuatro grandes bloques: 1) Identificación de niveles de satisfacción acerca del servicio educativo. 2) Evaluación de la satisfacción del servicio educativo y de la infraestructura. 3) Identificación de niveles de satisfacción con instrumentos previamente diseñados. 4) Estado del arte de la satisfacción en otras



instituciones de educación superior. En tales casos, los estudios mantienen en común la intención de incidir en la calidad educativa. **Objetivos**

Evaluar el nivel de satisfacción que tienen los alumnos del servicio educativo que reciben en una IES, para identificar áreas de oportunidad en la modalidad de educación a distancia durante el ciclo escolar 2020-2021.

Objetivos Específicos

- Conocer el nivel de satisfacción del servicio educativo que declaran recibir los normalistas en la modalidad de educación a distancia a partir de cada una de las dimensiones evaluadas.
- Diferenciar el nivel de satisfacción del servicio educativo en los cuatro semestres nones del semestre A.
- Identificar las áreas de oportunidad que tienen los docentes en cada una de las dimensiones evaluadas.

Pregunta(s) de Investigación

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio educativo que declaran recibir los normalistas en la modalidad de educación a distancia a partir de cada una de las dimensiones evaluadas?
- ¿Cuáles son las diferencias del nivel de satisfacción del servicio educativo en los cuatro semestres nones del semestre A?
- ¿Cuáles áreas de oportunidad tienen los docentes en cada una de las dimensiones evaluadas?

Metodología

La presente investigación pretende aportar nuevos conocimientos en torno al nivel de satisfacción del servicio educativo que los estudiantes normalistas perciben de sus profesores ante la modalidad remota de emergencia ocasionada tras la afectación de la pandemia del COVID-19 en una IES. El enfoque empleado para este fin es cuantitativo como lo refieren Hernández Sampieri & al. (2001). El estudio comprende una población de 375 estudiantes inscritos en el nivel licenciatura en el semestre A, ciclo escolar 2021-2022. Se realiza un muestreo aleatorio simple a las encuestas para establecer la muestra.



En el proceso de investigación se emplean técnicas para la recolección de datos emplea el cuestionario. Es una encuesta cuyo propósito es recuperar la opinión del estudiante en relación al nivel de satisfacción que percibe del servicio que presta la institución a través de sus profesores. La encuesta compuesta por 35 indicadores distribuidos en cinco dimensiones cuyo instrumento es un cuestionario estructurado en: D. planeación con 5 indicadores. D. aprendizaje incluye 7. D. enseñanza presenta 12. D. ambientes de aprendizaje integrado por 6. D. evaluación contiene 5.

Resultados y conclusiones

La Evaluación por Dimensiones

En esta investigación se evaluó el nivel de satisfacción que tuvieron los alumnos del servicio educativo que recibieron en una IES, al identificar áreas de oportunidad en la modalidad de educación a remota de emergencia durante el ciclo escolar 2021-2022. Además, se conoció el nivel de satisfacción del servicio educativo que declararon recibir los normalistas en la modalidad de educación a remota de emergencia a partir de cada una de las dimensiones evaluadas.

Planeación: Los resultados muestran que el 22% de los estudiantes evalúa planeación como muy satisfactorio. Para el 62% es satisfactorio. Mientras que el 13% lo encuentra apenas satisfactorio. El 3% restante de los informantes consideran insatisfactorios los indicadores.

Aprendizaje: La integran siete indicadores, con promedio 3.19. La mediana es 3, al igual la moda. Los resultados mostraron que 3% la considera insatisfactoria. El 16% opina que es apenas satisfactorio. Otro 71% la evalúa satisfactoria. El 10% la señala muy satisfactoria.

Enseñanza: Se integra por ocho indicadores, el promedio obtenido fue 3.21. La mediana es 3, al igual que la moda. El desglose de los resultados fue que el 2% de los informantes la considera como insatisfactoria. Un 10% la califica apenas satisfactoria. Mientras que el 74% lo considera satisfactorio. Otro 14% lo encuentra muy satisfactorio.

Ambientes de aprendizaje: Con cinco indicadores, con promedio de 3.34. La mediana es 3.16 y la moda 3. De los niveles de satisfacción se conoció que el 2% de los informantes la evalúa insatisfactoria. Los altos niveles encontrados en esta dimensión, coinciden con Tomás &



Gutiérrez Sanmartín (2019) en que existe dependencia entre la satisfacción y el clima motivacional del aula. Para otro 9% es apenas satisfactorio. El 63% la estima satisfactoria. Un 26% la valora muy satisfactoria.

Evaluación: Obtuvo un promedio de 3.17. La mediana es 3, al igual que la moda. Los resultados mostraron que el 5% la considera insatisfactoria. Por su parte, el 16% la encuentra apenas satisfactoria. Otro 62% la califica satisfactoria. El 17% la considera muy satisfactoria.

Diferencias entre Semestres Participantes del Nivel Educativo

Asimismo, en esta investigación se diferenció el nivel de satisfacción del servicio educativo. Primer semestre: se ubica como satisfactorio con baja cercanía hacia el próximo nivel de satisfacción para superar las expectativas del alumnado con 3.23. Se encuentra evidencia por destacar en la dimensión ambientes de aprendizaje en la que se encontró 3.79.

Tercer semestre: cuyo promedio es satisfactorio, apenas muestra mejoría para superar este nivel de satisfacción y con ello obtener el más alto nivel de la satisfacción de los estudiantes. Con promedio en el semestre de 3.21.

Quinto semestre: Apenas es notoria su mejoría para superar el nivel satisfactorio hacia el máximo de las expectativas de los estudiantes con 3.20 de promedio. De igual manera que en los otros semestres que ya se describieron, el trayecto formativo ambientes de aprendizaje es el que alcanza mayores puntajes.

Séptimo semestre: Su promedio fue 3.18 en nivel satisfactorio. Con baja cercanía al siguiente nivel de satisfacción. Del mismo modo, como en los ejercicios anteriores, coincide la dimensión, ambientes de aprendizaje con los mejores niveles de satisfacción en los informantes.

Áreas de Oportunidad en las Dimensiones Evaluadas

Primer semestre: obtuvo 3.23 de promedio. Se observó que la dimensión evaluación se encuentra en nivel satisfactorio 3.16. Para verificar avances de los programas educativos, Merino Lozano (2021), afirma que el concepto satisfacción requiere de análisis continuo, al focalizar estas áreas, lo conveniente es actuar en consecuencia.



Tercer semestre: El promedio es 3.21, es la dimensión evaluación la que obtuvo 3.15. Estos resultados la ubican en nivel satisfactorio.

Quinto semestre: Alcanza 3.20; es decir su nivel fue estimado por los estudiantes como satisfactorio. Entre las dimensiones exploradas, nuevamente la que refiere evaluación fue la de menor promedio, con 3.14, se mantiene distante en las expectativas del alumnado.

Séptimo semestre: Los resultados obtenidos se encuentran en nivel satisfactorio en las expectativas de los estudiantes con 3.18. Se encuentra distante del nivel máximo, muy satisfactorio. También se conoció que la dimensión con menor puntaje fue evaluación, con 3.11.

Recomendaciones

Se recomienda en próximas aplicaciones un análisis de resultados por género, además de anidar en el instrumento en cada dimensión un indicador para conocer los motivos que tienen los estudiantes para valorar así el servicio educativo y dé lugar a categorías de análisis de datos mixtos. Además, se exhorta en futuras experiencias a identificar los cursos con mayor nivel de satisfacción y dar seguimiento para determinar el nivel de satisfacción del servicio ante la desconfirmación positiva y negativa de los trayectos formativos y cursos se integran.

Además, recomienda, parcelar la investigación mediante el apoyo de otros investigadores expertos que atiendan cada una de las dimensiones que integran la encuesta. La especialización de los participantes permitirá integrar nuevos indicadores y conclusiones al respecto de la variable de interés.

Es conveniente un estudio comparativo del nivel de satisfacción con el empleo del instrumento validado.

Bibliografía

Álvarez T., R. C. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del servicio educativo de los estudiantes en las universidades públicas socias que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana que implementaron el mecanismo de licenciamiento institucional.



https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16319/Alvarez_tr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arce S., N. Y., & Guevara M., S. S. (2019). Fiabilidad y validez de la escala servqual aplicada para medir la satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior

"<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8200>

Duarte, D. A., & Valenzuela, B. A. (2018). La satisfacción del estudiante como indicador de la calidad en instituciones de Educación Superior. Knowledge Academics.

<http://www.sobrelaeducacion.com/>

Hernández Sampieri, R., & al., e. (2001). *Metodología de la Investigación*. D. F., México: McGraw-Hill.

Hernández Velázquez, C. A., Lara garcía, B., Ortega Medellín, M. P., Martínez González, M. G., & Avelino

Rubio, I. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en

Didáctica del francés. [https://www.researchgate.net/profile/Rolando-Salinas-](https://www.researchgate.net/profile/Rolando-Salinas-Garcia/publication/326368051_Vejez_y_apoyo_social/links/5b4837e10f7e9b4637d1da93/Vejez-y-apoyo-social.pdf#page=36)

[Garcia/publication/326368051_Vejez_y_apoyo_social/links/5b4837e10f7e9b4637d1da93/Vejez-y-apoyo-social.pdf#page=36](https://www.researchgate.net/profile/Rolando-Salinas-Garcia/publication/326368051_Vejez_y_apoyo_social/links/5b4837e10f7e9b4637d1da93/Vejez-y-apoyo-social.pdf#page=36)

Merino Lozano, A. L. (2021). Calidad de la Formación profesional y nivel de satisfacción según percepción de estudiantes universitarios.

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5591/INFORME%20FINAL-%20ALICIA%20MERINO%20LOZANO-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rueda Beltrán, M. (24 de agosto de 2009). La evaluación del desempeño docente: consideraciones desde el enfoque por competencias. 11.

doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15512151004>

Rueda-Beltrán, M. (2011). La investigación sobre la planeación educativa.

doi:www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000100001

Tomás, J.-M., & Gutiérrez Sanmartín, M. (2019). Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción académica en estudiantes universitarios.

doi:<http://dx.doi.org/10.6018/rie.37.2.328191>

Vásquez V, L. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión,

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2615/Lizardo_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y