

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA ENEP CON LA FORMACIÓN RECIBIDA: CONSTRUCCIÓN DEL CUESTIONARIO

AMIRA CÁMARA CORTÉS, CELIA MARÍA CORRALES RODRÍGUEZ,
SILVIA YAMILY LUNA MONTES DE OCA

Problema de estudio

La más reciente reforma de las escuelas normales en México, como parte del Programa de Transformación y Fortalecimiento Académicos de las Escuelas Normales (PTFAEN) iniciado en 1997, ha promovido la creación de una cultura de la evaluación no existente con anterioridad en la mayoría de estas instituciones; actualmente la educación normal forma parte del nivel de educación superior del sistema educativo nacional y con ello, tiene que participar de igual forma que las otras instituciones del mismo nivel en aspectos como la evaluación institucional, la certificación y la planeación de su desarrollo. Aunque la educación queda fuera del control empresarial porque sus servicios y productos no pueden ser evaluados como los de la industria, sí puede hacerse cuantitativa y cualitativamente (Ibar, 2002).

A partir de 2002 se inicia la participación de las escuelas Normales en el Programa de Mejoramiento Institucional de las Escuela Normales Públicas (PROMIN), con la formulación de su Plan de Desarrollo Institucional y el consecuente Programa Anual de Trabajo. La Escuela Normal de Educación Preescolar (ENEP) de Mérida, Yucatán; arranca en dicha participación con poco éxito debido al desconocimiento de los elementos necesarios para una buena planeación estratégica; no obstante, actualmente ha desarrollado un buen nivel de planeación que le ha permitido obtener una buena cantidad de recursos para apoyar el servicio educativo que presta.

En 2006, el PROMIN se reformula dando lugar al Plan Estatal de Fortalecimiento

de la Educación Normal (PEFEN 1.0), haciendo que en las escuelas se formulara el Programa de Fortalecimiento de la Escuela Normal (ProFEN), que incluye todos los aspectos de la vida académica y administrativa de las instituciones. Ante esto, la ENEP se enfrenta 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 PEFEN 1.0.

Una vez detectada la necesidad, se realizó una búsqueda de elementos a considerar en la determinación de la satisfacción de los estudiantes y se llegó a la resolución de que la forma que mejor se adaptaba a la situación era la de la construcción de un instrumento propio que correspondiera a las características de la institución y proviniera de las opiniones de los involucrados. Queda claro que “es preciso recoger datos de forma sistemática y precisa” (Santos, 1995) para llegar a una comprensión profunda de la realidad.

Objetivo

Construir y validar un instrumento que recoja 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.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el método más adecuado para construir un instrumento que lleve al logro del objetivo planteado?
2. ¿Qué características debe presentar el instrumento requerido?
3. ¿Qué utilidad representa para la institución la información que pueda obtenerse a

través del proceso de construcción del instrumento?

4. ¿Qué nivel de validez y confiabilidad puede alcanzar la información recabada con el instrumento obtenido?

Metodología empleada

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).

En el caso de la ENEP, se decidió trabajar con toda la población estudiantil (171 alumnos, 4 hombres y 167 mujeres, existentes al iniciar el proceso en el curso escolar 2006-2007), con lo que se ratificó la necesidad de trabajar con un cuestionario porque con ellos se puede “conocer datos u opiniones de grandes grupos, superiores a cuarenta personas” (Universidad de Salamanca, 2005).

La revisión permitió identificar el trabajo de Zapata et al. (2000) que se refiere a la “elaboración de un cuestionario fiable de medición de la satisfacción de clientes/alumnos”, para lo que se utilizó el modelo de desarrollo y utilización de cuestionarios de satisfacción de clientes propuesto por Hayes (1992).

El modelo consta de tres etapas: 1) identificación de las exigencias o necesidades de los estudiantes, 2) desarrollo del cuestionario y 3) realización de las encuestas.

La primera etapa consistió en determinar las *dimensiones de calidad*, es decir, “las

características que desde la visión del alumno” Zapata et al.(2000) deberían tener la formación y el servicio que le brinda la ENEP. Para esta etapa se consideró la participación de los alumnos de 2º, 3º y 4º grados porque sus opiniones estarían fundamentadas en la experiencia obtenida por el tiempo que han estado en la institución.

Para la recolección de las opiniones se utilizó la técnica del incidente crítico, que es “esencialmente, un conjunto de operaciones para recolectar observaciones directas” (Twelker, 2003) de situaciones definidas en el sentido de usar la información para la resolución de problemas. En este caso, se redactó una presentación que orientó a los alumnos para participar en el trabajo y que les ofrecía el respeto del anonimato para lograr que sus opiniones fueran auténticas; junto con la hoja de presentación se entregaron a los estudiantes 20 tarjetas para que en ellas escribieran 10 aspectos positivos y 10 negativos de la formación y el servicio que hasta el momento habían recibido en la ENEP, una opinión por tarjeta. Cada una de las opiniones se constituye en un incidente crítico; en muchos casos, los estudiantes no utilizaron todas las tarjetas sin que esto reste seriedad al trabajo, porque depende de la persona que emite la opinión, hay quienes aprecian más aspectos que otros y por lo tanto tienen más que decir.

Del conjunto de incidentes críticos obtenidos se separó el 10% para un posterior control de calidad y el 90 % restante se utilizó para realizar el proceso de obtención de las dimensiones de calidad. Los incidentes críticos (tarjetas) fueron foliados y reproducidos para una mejor identificación en los pasos posteriores, y después fueron agrupados según sus similitudes en la característica abordada; con los grupos ya formados se definieron los *artículos de satisfacción*, que son enunciados declarativos asociados a cada grupo de incidentes críticos obtenido, sintetizando el contenido del grupo.

Posteriormente, los artículos de satisfacción similares fueron clasificados en las dimensiones de calidad. Todo este proceso de clasificación fue realizado por una persona a quien se denomina primer juez, y que está familiarizado con la institución y con el trabajo que en ella se realiza.

Después, se entregaron a un segundo juez las dimensiones de calidad señaladas por el primero y se le pidió que clasificara en ellas los incidentes críticos directamente, o sea, omitiendo los artículos de satisfacción; con lo anterior se busca determinar el grado de acuerdo entre los jueces de manera que se logre una correcta identificación de las dimensiones en las que debe desarrollarse el cuestionario. Este grado de acuerdo es el porcentaje de incidentes críticos que ambos jueces ubican en la misma dimensión, para este trabajo se consideró que el 75 % sería satisfactorio, por lo tanto, de las 12 dimensiones iniciales se conservaron 6 y las restantes se reformularon para dar lugar a otras 3. (Tabla 1)

Tabla 1

Dimensiones iniciales Primer juez	% de coincidencia con Segundo Juez	Dimensiones Resultantes
-Apoyos a la economía estudiantil	35.29	-Plan de Estudios y materiales de apoyo
-Asignaturas que integran el Plan de Estudios	56.16	
-Talleres	84	-Talleres
-Prácticas docentes y Jardines de Niños	91.37	-Prácticas docentes y Jardines de Niños
-Decisiones que dependen de instancias superiores	38.46	-Políticas educativas
-Actividades extraescolares	79.83	-Actividades extraescolares
-Infraestructura y mantenimiento	91.3	-Infraestructura y mantenimiento
-Clima institucional	58.13	-Organización y comunicación institucionales
-Organización adminis- trativa interna	45.16	
-Comunicación en la institución	58.2	
-Servicios de apoyo a la docencia	77.39	-Servicios de apoyo a la docencia
-Actitudes y desempeño de los docentes	87.3	-Actitud y desempeño de los docentes

Una vez determinadas las dimensiones de calidad definitivas se procedió al control de calidad con el 10 % de los incidentes críticos separados al principio. Al clasificar los incidentes en las dimensiones se obtuvo un 100% de coincidencia, que representa la pertinencia y suficiencia de las dimensiones identificadas para orientar la formulación del cuestionario.

Al momento de redactar este informe parcial del avance del proyecto, estaba en inicio la segunda etapa, que corresponde al desarrollo del cuestionario. Para ello se realizó una revisión de los artículos de satisfacción para determinar cuáles son los más viables para ser redactados como ítems del cuestionario preliminar

El cuestionario preliminar se administrará al finalizar el curso al total del alumnado, pues los alumnos de primer grado ya estarán en posibilidad de emitir sus opiniones, y los resultados serán analizados para identificar el índice de correlación que tienen con la dimensión que pretende medir cada ítem, para el análisis se utilizará el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) en su versión 15.0. Los resultados del análisis permitirán determinar los ítems que integrarán el cuestionario definitivo.

Resultados

Los primeros resultados de esta investigación han logrado dar respuesta a las tres primeras preguntas de investigación, porque se ha determinado claramente 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 mas fiable al permitir un mayor cuidado del anonimato de los informantes.

La tercera pregunta se respondió ya que pesar de que el proceso de construcción del cuestionario en la ENEP se encuentra en la segunda etapa, ya ha sido posible derivar la atención a varios problemas planteados por los alumnos mediante la técnica del incidente crítico; esto es, que durante el proceso se han identificado problemas, principalmente de infraestructura y organización, que ya han sido resueltos sin tener que

esperar al final del proceso de construcción del instrumento, por ejemplo: suministro de artículos de higiene a los sanitarios, horario de atención de la biblioteca y centro de cómputo, y organización de los talleres complementarios a la formación básica.

La última pregunta sólo podrá responderse al concluir el proceso y realizar la validación del instrumento definitivo con base en su administración en varias ocasiones.

La realización de este estudio aporta a la institución y a las autoras una experiencia innovadora porque, como ya se ha dicho, en la ENEP no existía una cultura de la evaluación y, mucho menos, de la creación de instrumentos para usos específicos siguiendo una metodología sustentada; asimismo, la participación del alumnado ha sido bien acogida y ha promovido un sentido de identidad y pertenencia de los estudiantes hacia la institución, que ellos mismos han manifestado en distintos medios.

También se ha podido identificar la necesidad de integrar un equipo interno de evaluación en la ENEP porque, como afirma Nevo (1997), un equipo así proporciona la mejor combinación entre conocimiento de las necesidades del centro y posesión de destrezas metodológicas y organizativas para dirigir y utilizar la evaluación.

Otra información obtenida hasta el momento con el trabajo realizado concuerda con lo señalado con el Gobierno de Canarias (s/f), en el sentido de que hay que conocer el grado de satisfacción de los otros integrantes de la comunidad educativa y hacer un cruce de informaciones que lleven a un mejor conocimiento de la institución encaminado a su desarrollo, como resultado de un proceso de reflexión sobre la práctica (Ruiz, 2004).

Referencias

Gobierno de Canarias (s/f). *La evaluación del centro educativo*. <http://www.educa.rcanaria.es/Ustr/Apdorta/evalua.htm>. Consultado en 21/11/2006

Ibar, M. (2002). *Manual general de evaluación*. España: Octaedro-EUB

- 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, v.9. n. 1. http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_2.htm. Consultado en 23/04/2007
- Nevo, D. (1997). *Evaluación basada en el centro: Un diálogo para la mejora educativa*. España: Mensajero
- Ruiz, J. (2004). *Cómo hacer una evaluación de centros educativos* (3ª ed.). España: Narcea
- Santos, M. (1995). *La evaluación: un proceso de diálogo, comprensión y mejora* (2ª ed.). España: Aljibe
- (1998). *Evaluar es comprender*. Argentina: Magisterio
- Twelker, P. (2003). *The critical incident technique: A manual for its planning and implementation*. http://www.tiu.edu/psychology/Twelker/critical_incident_technique.htm. (actualización 09/05/2004). Consultado en 01/09/2006
- Universidad de Salamanca (2005). *Cómo analizar la situación y los problemas en la organización de un centro*.
[http://www3.usal.es/~mfe/SdO/Archivos/Instituciones/Organización%20 escolar/Org%20](http://www3.usal.es/~mfe/SdO/Archivos/Instituciones/Organización%20escolar/Org%20). Consultado en 21/11/2006
- 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