



## PERCEPCIONES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES NORMALISTAS SOBRE LA FORMACIÓN RECIBIDA EN LA ENEES. INFORME PARCIAL: PRIMERA DE DOS FASES.

**Irene Rodríguez Avitia**

*Escuela Normal de Especialización del Estado de Sinaloa*  
irodriguez@enees.edu.mx

**Leticia Isabel Ibarra Favela**

*Escuela Normal de Especialización del Estado de Sinaloa*  
libarra@enees.edu.mx

**Víctor Manuel Alarcón Pérez**

*Escuela Normal de Especialización del Estado de Sinaloa*  
victoralarcon@enees.edu.mx

**Área temática:** A.8) Procesos de Formación.

**Línea temática:** Procesos formativos de alumnos, profesores, académicos, supervisores, directivos (niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores).

**Tipo de ponencia:** Reporte parcial de investigación



### Resumen

Este trabajo presenta un primer acercamiento a la percepción que tienen los estudiantes de licenciatura sobre la formación recibida en la Escuela Normal, esta percepción tiene gran implicación en el desarrollo de sus competencias profesionales y el logro del perfil de egreso. Hablar sobre la percepción de satisfacción de los normalistas sobre su formación nos remite a esa impresión que los estudiantes generan sobre ciertos elementos que le proporcionan un nivel de conformidad con las experiencias formativas dentro y fuera de los espacios educativos y que estarán relacionados no solo con los logros académicos y con la valoración sobre el tipo de trato y vínculos de relación que estos establecen con sus profesores, el personal de la institución y las experiencias de práctica en contextos profesionales reales. En su primera fase, se pretendió obtener datos referidos al servicio educativo y administrativo que les brinda la institución, por medio de un cuestionario en línea integrado por 56 ítems y aplicado a 114 estudiantes de licenciatura. De manera parcial, se puede concluir que los niveles de satisfacción que expresan los estudiantes tiene relación con el tipo de atención por parte del personal, por otra parte, son las experiencias de formación en la práctica docente las que resultan de mayor significancia para el estudiantado, ya que es en esos escenarios en donde pueden vivenciar lo que aprenden en sus clases. Estos hallazgos serán el punto de partida para la segunda etapa de investigación, aplicando la metodología de grupos focales.

**Palabras clave:** Formación de profesores, percepción, satisfacción en los estudios.

## Introducción

La vida de una institución de educación superior reside prioritariamente en sus estudiantes, es su razón de ser. Una escuela sin estudiantes es como un libro sin páginas, una poesía sin emociones o una canción sin melodía, sencillamente no tendría sentido.

La relación que establecen las instituciones de educación superior con sus usuarios es fundamental para el logro de su propósito que es ofrecer una oferta educativa acorde a las demandas laborales actuales. Esto implica la movilización de toda una estructura académica que proporcione las experiencias educativas conforme lo demanda un perfil profesional de egreso. Sin embargo, alrededor de las actividades académicas están muchos otros procesos administrativos y de vinculación que hacen posible que una institución funcione, procesos académicos como control escolar, el servicio de biblioteca o centro de cómputo, por mencionar solo algunos y procesos administrativos como la recepción de pagos de colegiaturas, mantenimiento y servicios generales de infraestructura, entre otros.

El correcto funcionamiento de todas las áreas que integran una institución de educación superior, en teoría, debiera garantizar que los usuarios reciban un servicio de calidad, sin embargo, se reconoce la importancia de conocer la percepción de los usuarios en cuanto a su nivel de satisfacción e insatisfacción del servicio que reciben, para identificar las áreas de oportunidad y elevar la calidad de servicio que se ofrece.

Esta investigación, en su fase intermedia, permite tener un primer acercamiento a la percepción que tienen los estudiantes de licenciatura sobre el impacto del programa de estudio en su formación integral, así como obtener datos referidos al servicio educativo y administrativo que les brinda la Escuela Normal de Especialización del Estado de Sinaloa (ENEES) en las áreas que la conforman.

Por otra parte, un aspecto más que se considera puede ser también un referente importante es en cuanto al trabajo docente que realiza el profesorado de la institución, en términos de atender los indicadores de mejora expresadas por los estudiantes, en relación a la aportación que el docente realiza al impartir sus clases, en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Para el desarrollo de la investigación se plantearon las siguientes interrogantes:

¿Qué percepción tienen los estudiantes de la EN respecto a la participación de los docentes al impartir los cursos de la licenciatura?

¿Qué percepción tienen los estudiantes respecto a las habilidades adquiridas al cursar el plan de estudios?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios generales (no académicos) que ofrece la EN?

¿Cómo influyen estas percepciones en la relación que establecen los estudiantes con la institución a nivel de participación e identificación con la misma?

Dar respuestas a estas preguntas puede resultar de suma importancia para que el resultado pueda ser utilizado por la ENEES para realizar una autoevaluación y derivar de ella los ajustes correspondientes para garantizar que los estudiantes-usuarios tengan una mejor percepción del servicio que están recibiendo. Por otra parte, esto podría impactar directamente en una relación positiva de mayor participación de los estudiantes con la institución y asegurar el éxito de las actividades que realiza.

## **Objetivos:**

### *Objetivo general:*

Detectar las áreas de oportunidad que tiene la ENEES para mejorar el servicio que brinda a sus usuarios e identificar las ventanas de oportunidad para nuevas ofertas educativas.

### *Objetivos específicos:*

Explorar sobre los niveles de satisfacción que expresan los estudiantes sobre la atención que reciben por parte de las diferentes áreas y servicios escolares que les brinda la EN.

Indagar en las formas de percepción y expectativas que tiene el estudiantado respecto a su formación profesional en una escuela de educación normal.

Identificar los factores que intervienen en la percepción de satisfacción que construyen los estudiantes de licenciatura, respecto a las habilidades que desarrollan como parte de su formación.

Conocer cómo construyen los estudiantes la percepción sobre la EN a partir del énfasis que le dan los profesores al impartir sus cursos.

Comprender la relación existente entre la identificación y participación que el estudiantado tiene con su EN y la forma en que perciben la organización institucional, la comunicación que esta establece con ellos, así como con el tipo de actividades extracurriculares que se les ofrece.

## **Supuestos de investigación:**

Los niveles de satisfacción que expresan los estudiantes de licenciatura de la ENEES se vinculan con la atención que reciben por parte de las diferentes áreas y servicios escolares que les brinda la EN.

La percepción que tienen los estudiantes de los programas de licenciatura de la ENEES tiene gran implicación en el desarrollo de sus competencias profesionales y el logro del perfil de egreso, por lo que a menor o mayor interés y compromiso por comprender los programas de estudio, menor o mayor es el impacto en el logro del perfil de egreso.

Los estudiantes al cursar los trayectos formativos de su licenciatura crean una percepción respecto a las habilidades que adquieren o debieran desarrollar, con base en las clases en la EN, las jornadas de práctica y otras experiencias educativas que la institución les ofrece.

El énfasis que le dan los profesores al impartir sus cursos tiene una implicación con la forma en que los estudiantes construyen su percepción sobre la EN.

La identificación y participación que el estudiantado tiene con su EN, está relacionado con la forma en que perciben la organización institucional, la comunicación que ésta establece con ellos, así como con el tipo de actividades extracurriculares que se les ofrece.

## Desarrollo

### *Enfoque teórico.*

En este apartado se intenta declarar la relación que, desde la perspectiva de los investigadores, tienen los conceptos de percepción, formación y satisfacción, considerando que principalmente este último concepto está más asociado al ámbito empresarial.

La percepción es un proceso psicológico que consiste en la interpretación que hace el cerebro sobre los estímulos que recibimos a través de nuestros sentidos y que nos permiten estructurar una imagen, consciente o inconsciente, nuestro entorno. Este proceso que se realiza en tres fases: selección, organización e interpretación.

La fase de selección se presenta cuando percibimos cierta parte de los estímulos externos, a partir de nuestras características personales, esto tiene que ver con la personalidad, los gustos, las experiencias que hemos ido acumulando a lo largo de nuestra vida y las influencias del entorno. Regularmente se perciben sólo aquellos aspectos agradables o los que responden a las necesidades e intereses propios.

La fase de organización ocurre cuando estos estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje. Esta organización y clasificación siguen impregnados de este carácter subjetivo que le imprime cada persona y siguen principios de agrupamiento, contrastación, regularidad, ambigüedad, entre otros.

Finalmente, la fase de interpretación consiste en proporcionar significado a los estímulos organizados. Se filtrará la información a partir de afinidades o esquemas mentales predefinidos, por lo que esta interpretación depende mucho, nuevamente, de los factores internos de la persona, de su experiencia e interacción con el entorno (Oviedo, 2004).

Por otra parte, la satisfacción “puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce placer y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar” (concepto, 2022, párr 1).

Hablar de percepción de satisfacción será entonces centrar el foco en la interpretación de las sensaciones que producen conformidad o bienestar en un usuario o cliente, respecto a lo que recibe de un servicio o producto.

Considerando que este estudio está orientado a indagar sobre la satisfacción de los estudiantes como usuarios, se retomó una perspectiva para su definición, desde el ámbito empresarial, en este caso nos referiremos a la satisfacción del cliente.

Desde una perspectiva mercadológica, el término “satisfacción del cliente” es empleado para medir el grado de conformidad que tiene un cliente respecto a un servicio adquirido. Esto ofrece un parámetro de medición para evaluar qué tan contento está con el modo en que invirtió su dinero. Esta medición considera factores como la relación precio-producto, la atención brindada y la calidad del bien recibido, entre otros factores (Zas, 2002). Parte de esta información está muy relacionada con lo que se sabe y se espera del producto, así como las relaciones humanas implicadas en el proceso de compra-venta. Para los fines de esta investigación se consideró que, en nuestro caso, como Escuela de educación Normal, se ofrece un producto o servicio educativo.

Desde una perspectiva más asociada a lo humanista, el concepto de satisfacción debe mínimamente retomar la teoría de Maslow (1991) para reconocer que el mayor nivel de satisfacción de un individuo está asociada a la necesidad de autorrealización y el estudio de una profesional, en este caso la formación docente, pretende busca satisfacer esta necesidad.

Otro concepto que es necesario definir es el de formación. La palabra formación está compuesta por la raíz del latín forma que refiere a una imagen o figura y el sufijo -ción que indica acción y efecto, en este caso corresponde a la acción y efecto de dar forma a una figura o imagen.

En el ámbito educativo (Alanis, 1993), nos referimos a un proceso de formación cuando un educando se involucra en una relación de enseñanza - aprendizaje asumiendo un rol activo y acompañado por un facilitador que promueve no solo el aprendizaje de contenidos, sino también la puesta en juego de actitudes, valores y la capacidad de responder a las necesidades de su entorno.

El Artículo 31 de la Ley General de Educación Superior (2021), indica que la educación normal y la formación docente tiene como propósito:

Formar de manera integral profesionales de la educación básica y media superior, en los niveles de licenciatura, especialidad, maestría y doctorado, comprometidos con su comunidad y con responsabilidad social para contribuir a la construcción y desarrollo de una sociedad justa, inclusiva y democrática; (s/p)

Lo anterior compromete a las escuelas normales a propiciar en sus estudiantes, experiencias formativas enriquecedoras dentro de sus espacios escolares, así como en los escenarios reales de práctica, lo que implica que se involucren todas las áreas que conforman las instituciones, no solo la parte académica.

Investigadores como Ferry (1990) y Honoré (1980) refieren que la formación debe entenderse como un proceso que va más allá de adquisición de saberes conceptuales y procedimentales, propios de una profesión, sino que los vínculos que establecen los estudiantes entre ellos y con sus profesores, les proporcionan una perspectiva de estar logrando o no sus metas personales, perspectiva que implica procesos psíquicos conscientes e inconscientes, procesos interiores y exteriores del sujeto como resultado de su relación con la institución de formación, asociada a sus vivencias, su percepción y la autorrealización.

Hablar entonces de la percepción de satisfacción en la formación que reciben los normalistas por parte de la escuela normal nos deberá remitir a esa impresión que los estudiantes generan sobre ciertos elementos que le proporcionan un nivel de conformidad con las experiencias formativas dentro y fuera de los espacios educativos y que estarán relacionados no solo con los logros académicos mediana y subjetivamente reflejados en las calificaciones, sino también con la valoración sobre el tipo de trato y vínculos de relación que estos establecen con sus profesores, el personal de la institución y las experiencias de práctica en contextos profesionales reales.

### **Estrategia metodológica**

El presente trabajo tiene un enfoque cualitativo ya que pretende arribar a una interpretación contextualizada de la percepción de los normales sobre su proceso de formación. El estudio completo se pretende desarrollar en dos etapas: la primera que consiste en la validación e implementación de un cuestionario en línea con el uso de la herramienta Google Forms y su correspondiente interpretación desde el enfoque cuantitativo; la segunda etapa se desarrollará a partir de los principales indicadores resultantes del análisis cuantitativo para posteriormente definir líneas temáticas y profundizar en ellas por medio de grupos de enfoque.

En esta primera etapa se realizó una entrevista semiestructurada con 6 informantes clave, todos ellos estudiantes regulares de licenciatura, con la intención de identificar los ítems que serían considerados en el cuestionario. La selección de los informantes clave se realizó considerando, al menos a un estudiante por grado escolar.

La entrevista semiestructurada estuvo organizada en los siguientes ejes temáticos:

- a. Infraestructura: espacios, equipamiento, limpieza y mantenimiento de las áreas
- b. Servicios (trámites y trato): biblioteca, centro de cómputo, apoyo académico, recursos financieros, control escolar.
- c. Organización institucional: acceso a la información institucional, comunicación interna y externa
- d. Proceso de enseñanza-aprendizaje: clases y trabajo docente (actitud y desempeño), procesos de Evaluación, prácticas educativas
- e. Actividades extracurriculares y actividades artísticas/culturales, deportivas, cívicas, sociales

- f. Identidad institucional y participación
- g. Apoyos, becas, estímulos y reconocimientos
- h. Clima institucional
- i. Expectativas respecto a lo ofertado y lo recibido
- j. Percepción de seguridad

Como resultado del análisis de las entrevistas realizadas, se diseñó un cuestionario con 56 items, mismo que se sometió a un ejercicio de pilotaje con 4 estudiantes. Después de la retroalimentación y de haber realizado los ajustes correspondientes, el cuestionario diseñado se aplicó a un total de 114 estudiantes de las Licenciatura en Inclusión Educativa (LIE), plan 2018 y en Licenciatura en Educación para la Atención a la Diversidad (LEAD), de la ENEES.

Se concentraron las respuestas con el uso de la herramienta Microsoft Excel para proceder a someter los datos a un análisis estadístico de frecuencia, promedios, porcentajes, entre otros. Posteriormente se realizó una primera interpretación cualitativa de los resultados con base en los supuestos planteados.

## Conclusiones

A continuación, se presentan los primeros hallazgos de la investigación:

El rango de porcentaje de aceptación a partir de las respuestas de los estudiantes consultados se ubica entre el 37.17% y 98.23%.

El promedio resultando de las respuestas obtenidas es de un 83.66%.

Es el indicador 5 que corresponde a “Las horas dedicadas al estudio en casa, me permiten realizar todas las tareas y productos de aprendizaje que solicitan los maestros en las clases”, el que obtuvo el porcentaje más bajo, siendo de 37.17% de aceptación. Resulta interesante notar que el estudiantado refiere que el tiempo con el que cuenta no le permite responder a las demandas de las clases, aspecto en el que habría que seguir profundizando ya que puede tener, al menos, dos vertientes: 1) la organización de los tiempos por parte de los estudiantes y 2) La carga académica de las clases.

El indicador que obtuvo el 98.23% de aceptación corresponde a lo que refiere que “El personal que atiende en las diferentes áreas tiene una actitud positiva en la atención al usuario: Centro de cómputo”. Quizá no sea tan revelador confirmar que el asunto del trato que reciben los usuarios, en este caso, los estudiantes, por parte del personal de la institución, sean algo de especial relevancia para ellos.

El segundo indicador más bajo fue el número 31 que refiere a que “Las diferentes áreas y departamento de la institución siempre están disponibles dentro del horario escolar: Servicio

médico”, obteniendo un 59.29%, , resulta de especial interés que, aunque el nivel de aprobación es bajo, es mayor al 50%, considerando que no hay formalmente un servicio médico en la institución, esto puede dar pauta a interpretar que los estudiantes desconocen este aspecto y que algunos de ellos respondieron solo por emitir una respuesta. Este indicador deberá ser explorado con detenimiento en la segunda etapa de la investigación.

Se encontraron 22 indicadores que obtuvieron un porcentaje de 90% o mayor. A continuación, se presenta un listado en orden descendente de los núcleos temáticos con los que dichos indicadores se relacionan:

- La actitud positiva que tiene el personal de las diferentes áreas en la atención a los usuarios/estudiantes.
- La disponibilidad de los servicios que ofrece la institución.
- La limpieza de áreas como pasillos, explanada y jardines.
- Y las prácticas como experiencias para adquirir y consolidar aprendizajes para el ejercicio de la profesión docente.

Se puede considerar que estos aspectos tienen un nivel notablemente aceptable de aprobación, lo que se puede interpretar como las fortalezas de la institución, aspectos a los que se puede dar seguimiento para mantener o aumentar su nivel.

Los indicadores que obtuvieron porcentaje mínimo de aprobación de entre 61.95% a 69.91% tienen que ver con temas de:

- La comodidad de los espacios con los que cuenta la institución para el descanso o los tiempos entre clase.
- La facilidad y el tiempo para realizar trámites como constancias y justificantes
- La actitud de la atención del servicio médico
- La claridad de la comunicación que establece la institución con los estudiantes

Estos aspectos pueden interpretarse como las áreas de oportunidad a las que la institución habría de revisar y, en su caso, tomar acciones remediales para modificar el nivel de aprobación. Son 5 indicadores dentro de los que aparece de nuevo el tema relacionado con el servicio médico.

En un rango de aprobación entre el 73.45% y el 89.38% por ciento se encuentran los indicadores de muy variados aspectos, haciendo un total de 27. Resulta de especial relevancia para el equipo de investigadores, que los indicadores asociados con el trabajo de los docentes (metodología y usos de la tecnología) y los procesos de evaluación de los aprendizajes están evaluados de manera positiva, pero si se divide las respuesta Totalmente de acuerdo y De acuerdo, se puede identificar que la mayoría de las respuestas se ubican en el tercer nivel de aprobación (De acuerdo), en una proporción de 2 a 1, lo que se puede leer como que de cada 3 maestros, 2 tienen una valoración aprobatoria promedio y 1 tiene valoración alta.



Aunque de manera parcial, se puede concluir que efectivamente los niveles de satisfacción que expresan los estudiantes de licenciatura de la ENEES tiene una clara vinculación/relación con el tipo de atención que reciben por parte del personal que conforma las diferentes áreas y servicios escolares que les brinda la EN, influyendo en su manera de funcionar y percibirse como usuarios de la institución educativa. Esto se puede afirmar ya que, de los 4 núcleos temáticos con mayor nivel de aprobación, tres de ellos tienen que ver directamente con aspectos no académicos o formativos.

Por otra parte, podemos seguir afirmando que son las experiencias de formación en la práctica docente las que resultan de mayor significancia para el estudiantado, ya que es en esos escenarios en donde pueden vivenciar lo que aprenden en sus clases y aprender haciendo. Esto abre una posible línea de investigación que fortalezca el trayecto de prácticas desde la visión que proponen los cursos de Aprendizaje en el Servicio de 7mo y 8vo semestres de la LIE, plan 2018.

Lo anterior refuerza la idea de que los estudiantes al cursar los trayectos formativos de su licenciatura crean una percepción respecto a las habilidades que adquieren o debieran desarrollar, con base en las clases en la EN, las jornadas de práctica y otras experiencias educativas que la institución les ofrece.

Otro tema que se expuso, es la percepción de exceso de trabajo que tienen los estudiantes en sus clases y que los llevan a sentir no tener suficiente tiempo para cumplir con las demandas de los cursos y que incluso el tiempo dedicado es excesivo lo que puede estar vinculado con el énfasis que le dan los profesores al impartir sus cursos y con ello, las tareas que de ello se derivan. Habrá que voltear a ver de manera sistemática, los niveles de logro de los aprendizajes que se obtienen con estas tareas y productos de aprendizaje, además de la significatividad que los estudiantes le pueden dar a estos mismos. A nivel de las academias de grado, se han intentado intentos de promover productos integradores que faciliten la evaluación de los aprendizajes de varios cursos, a pesar de ello, los estudiantes siguen refiriendo carga de trabajo excesiva. Cabe la posibilidad de que esto puede ser también un asunto de actitud propio de las nuevas generaciones.

Respecto a la identificación y participación que el estudiantado tiene con su EN, se pudo rescatar que los estudiantes son muy observantes de la forma en que se organiza la institución y el tipo de comunicación que ésta establece con ellos. Este es otro aspecto que requiere una especial atención en la siguiente etapa de investigación ya que habrá que identificar profundizar en las motivaciones y niveles de identificación de los estudiantes con la institución que hacen que muestren mayor o menor nivel de involucramiento y participación con la misma en actividades y proyectos de diversos tipos; académicos, culturales, recreativos, etc.

Aunque ya se mencionó al inicio del documento, estos hallazgos serán el punto de partida para la segunda etapa de investigación, aplicando la metodología de grupos focales o de enfoque.

## Referencias

- Alanís, A. (1993). La formación de formadores: fundamentos para el desarrollo de la investigación y la docencia. México: Trillas.
- Caballero, J. C., Fernández, C.R. y García, E. (2003). Satisfacción e insatisfacción de los jefes de estudios de los centros escolares. *Revista de Investigación Educativa*, 21(2), 415-435.
- De la Garza, J. (2014). Metodología general para la evaluación de programas educativos del nivel superior profesionales de la educación. Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior CIEES, México.
- Enciclopedia Concepto. (2022). Satisfacción. Editorial Etecé.
- Hueso, A., Sempere, C., y Josep, M. (2012). Metodología y técnicas cuantitativas de investigación. Cuadernos docentes en procesos de desarrollo, Universidad politécnica de Valencia, 1.
- Gilles, F. (1991). El trayecto de la formación: Los enseñantes entre la teoría y la práctica / traducido por Rose Eisenberg Wieder y Ma del Pilar Jiménez Silva, Barcelona, España: Paidós, 1991
- Honoré, B. y Dublineau, J. (1982). Hacia una teoría de la formación. Dinámica de la formatividad. Madrid, España, Narcea 1980.
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid, España.
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, 18.
- Pérez, V, y Pereira, E. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, vol. 36, núm. 99, julio-diciembre, 2015, pp. 69-89 Universidad Central de Venezuela Caracas, Venezuela.
- Secretaría de Educación Pública. (2021). Ley General de Educación Superior. D. O. (2021)
- Vargas, M. (1994). Sobre el concepto de percepción Alteridades, vol. 4, núm. 8, 1994, pp. 47-53 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa Distrito Federal, México.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista Psicología Científica*. Recuperada de <http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2010.