

De la satisfacción y evaluación,
a la mejora continua en la

calidad educativa

*Estudio de la Licenciatura
en Psicología en una institución pública*

Dr. José Noel García Andrade



De la satisfacción y evaluación,
a la mejora continua en la

calidad educativa

*Estudio de la Licenciatura
en Psicología en una institución pública*

Dr. José Noel García Andrade

Copyright © 2022 por Dr. José Noel García Andrade.

Número de Control de la Biblioteca del Congreso de EE. UU.: PENDING

ISBN:	Tapa Dura	978-1-5065-4742-8
	Tapa Blanda	978-1-5065-4741-1
	Libro Electrónico	978-1-5065-4740-4

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este libro puede ser reproducida o transmitida de cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación, o por cualquier sistema de almacenamiento y recuperación, sin permiso escrito del propietario del copyright.

Las opiniones expresadas en esta obra son de exclusiva responsabilidad del autor y no reflejan necesariamente las opiniones del editor quien, por este medio, renuncia a cualquier responsabilidad sobre ellas.

Las personas que aparecen en las imágenes de archivo proporcionadas por Getty Images son modelos. Este tipo de imágenes se utilizan únicamente con fines ilustrativos.

Ciertas imágenes de archivo © Getty Images.

Información de la imprenta disponible en la última página.

Fecha de revisión: 09/05/2022

Para realizar pedidos de este libro, contacte con:

Palibrio

1663 Liberty Drive

Suite 200

Bloomington, IN 47403

Gratis desde EE. UU. al 877.407.5847

Gratis desde México al 01.800.288.2243

Gratis desde España al 900.866.949

Desde otro país al +1.812.671.9757

Fax: 01.812.355.1576

ventas@palibrio.com

Índice

Introducción xi

Primera parte Enfoque teórico

Capítulo 1	Antecedentes del estudio y estado del arte	1
	Estado del arte	4
Capítulo 2	Satisfacción y servicios de Calidad	8
	Satisfacción en universitarios	8
	La satisfacción estudiantil en la gestión de la Calidad.....	9
	Estructura, modelos y dimensiones de calidad, en los servicios educativos	11
Capítulo 3	Referencias en la gestión escolar	16
	Conceptualización	16
	Tipología	17
	Antecedentes de la gestión escolar.....	18
	Significación en el ámbito escolar	20
	Modelos de gestión escolar.....	26
Capítulo 4	La Calidad como resultado de la gestión escolar	28
	Antecedentes conceptuales de la Calidad.....	28
	Niveles en la calidad educativa	30
Capítulo 5	Marco normativo en la evaluación y acreditación	34

Segunda parte

Enfoque práctico

Capítulo 6	Diseño Metodológico.....	43
	Justificación	43
	Formulación del problema	45
	Preguntas de investigación.....	46
	Objetivos de investigación	47
	General	47
	Específicos	47
	Hipótesis	47
	Variables	48
	Grado de satisfacción de los estudiantes	48
	Proceso de gestión escolar	48
	Método	49
	Población y muestra	54
	Instrumentos de recolección de información	55
	Fases del estudio.....	65
	Fase 1.....	65
	Fase 2.....	66
	Fase 3.....	66
Capítulo 7	Presentación de resultados.....	67
	Características sociodemográficas de los participantes	68
	Análisis cuantitativo de los resultados	69
	Interpretación de resultados	78
	Discusión de resultados.....	79
Capítulo 8	Conclusión y propuesta de intervención	85
Referencias		93
Apéndice 1. Manual para la acreditación de programas de Licenciatura en Psicología ...		111
Apéndice 2. Matriz operacional		131
Apéndice 3. Confiabilidad, validez y baremos de calificación.....		137

Apéndice 4. Instrumento de evaluación.....	149
Apéndice 5. Escala para evaluar validez de contenido de instrumento	157
Acerca del Autor	163

Palibrio.

Palibrio.

Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Indicadores del Cuestionario para valorar la Satisfacción de los Estudiantes-Universidad Veracruzana (adaptado a partir de https://www.uv.mx > IV-Informe-de-actividades)	58
Tabla 2. Instrumento SEUE-Satisfacción en estudiantes universitarios en educación, (adaptada a partir de Gento, S y vivas, M.2003)	61
Tabla 3. Cuestionario de Universidad de Colima (adaptado a partir de https://portal.ucol.mx/content/micrositios/234/file/acep_social/CMS_DGEMS_ ACEPSOCIAL_ALUMNOS.pdf)	63
Tabla 4. Indicadores del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (adaptado a partir de https://www.cneip.org/new/documentos/marco_rf2018.pdf)	64
Tabla 5. Datos sociodemográficos de la población	68
Tabla 6. Infraestructura y equipamiento	70
Tabla 7. Servicios de apoyo para al aprendizaje	70
Tabla 8. Evaluación del aprendizaje	71
Tabla 9. Plan de estudios	71
Tabla 10. Puntuación general de satisfacción	72
Tabla 11. Concentrado de puntuaciones de las dimensiones correspondientes a la categoría factores inherentes a la satisfacción.	72
Tabla 12. Gestión administrativa y financiera	73
Tabla 13. Vinculación y extensión	74

Tabla 14. Estudiantes	75
Tabla 15. Puntuación general de gestión.....	75
Tabla 16. Concentrado de puntuaciones de las dimensiones correspondientes a la categoría factores implícitos a la gestión escolar	76
Tabla 17. Puntuación total.....	77
Tabla 18. Nivel de satisfacción con la formación recibida ...	77
Figura 1. Representación de la propuesta.....	89

Calibrio.

Introducción

Las demandas mundiales en relación con la competitividad económica, de los servicios ofrecidos, de los productos elaborados, de la tecnología empleada, entre otros. Hacen necesarios países con calidad educativa. En donde las universidades con mayores estándares de calidad ofrecerán al mercado mano de obra calificada y profesionalizante en sus egresados. Una forma de garantizarla es poseer acreditaciones por organismos nacionales e internacionales, pero sobre todo contar con mecanismos de evaluación que retroalimenten el cumplimiento y la satisfacción de las expectativas de sus clientes. Si se considera que la calidad se mide por la satisfacción proporcionada al usuario, en el ámbito de la educación se tendría que enfocar a los estudiantes, quienes son los protagonistas y destinatarios de recibir los esfuerzos que realiza la institución educativa por lograr satisfacerlos plenamente.

Por lo que con la creación del presente libro se pretende dar a conocer el nivel de satisfacción con relación a la gestión escolar que poseen los estudiantes adscritos dentro de la plantilla en una facultad de Psicología, en la región Veracruz, Ver. Y con ello pretender proponer estrategias en el proceso de mejora de la gestión escolar universitaria. Con apego a los indicadores por agotar y cumplir, los cuales se señalan en el organismo de acreditación Nacional denominado

CNEIP (Consejo Nacional de educación e investigación en Psicología).

El libro se divide en dos partes, la primera abarca aspectos teóricos generales y referenciales de variables relativas a la satisfacción escolar, los servicios de calidad educativa, gestión escolar y los marcos normativos existentes dentro de la evaluación y acreditación en México. La segunda parte, con el contenido de un estudio con su diseño metodológico realizado en estudiantes universitarios de una institución pública acerca de su percepción en función de la calidad educativa recibida. Así como los resultados obtenidos de manera cuantitativa. Para finalizar con las conclusiones y la propuesta de análisis en la intervención.

Calibrio.

Capítulo 8

Conclusión y propuesta de intervención

Leticia Gutiérrez Serrano
Martha Elena Aguirre Serena
Magali Huerta Reyes
Javier López González
Paola Martínez Véliz

Con base en todo lo anterior, sin duda el estudio de la calidad educativa es imprescindible en la encomienda de garantizar profesionales altamente calificados y cualificados, dadas las competencias globales demandadas en los quehaceres funcionales empresariales. Por lo que se hace necesario en el ámbito educativo conocer el nivel de calidad cumplido por las instituciones formativas con respecto a las necesidades de los consumidores primarios, los estudiantes, quienes poseen expectativas en el proceso de tránsito escolar las cuales deben ser satisfechas en la promoción de sus competencias al garantizar condiciones eficaces que coadyuven al aprendizaje.

En el sentido de encontrar respuestas a los objetivos planteados desde el inicio del actual estudio, el objetivo

fundamental es conocer el grado de satisfacción de los alumnos de la facultad de Psicología en la región Veracruz.

La conclusión que se deriva del trabajo de investigación y respondiendo al objetivo general enunciado, resulta que los datos arrojados denotan que existe un nivel alto de satisfacción con respecto a tanto a la dimensión de factores inherentes a la satisfacción y la dimensión de factores implícitos en la gestión escolar entre los alumnos pertenecientes a la matrícula s00 de la facultad de Psicología de la región Veracruz, Ver.

Dicha conclusión fue determinada con base a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, una vez resuelto por los alumnos, se registraron los resultados en una base de datos Excel. Posteriormente tomando como base las puntuaciones y rangos anteriormente establecidos y presentados en las tablas. Dentro de las variables de satisfacción y de gestión escolar se observa que de igual manera los alumnos se encuentran de un nivel alto de satisfacción percibida, para la obtención de estos efectos.

Otro de los objetivos que se persiguieron dentro de esta investigación se refiere a identificar la percepción que poseen los alumnos de la facultad de Psicología en la región Veracruz, en relación con el grado de satisfacción y con respecto a los procesos de gestión escolar, con base en los resultados obtenidos, se logra percibir que poseen una percepción aceptable y satisfactoria, con respecto a las dimensiones revisadas dentro de las que se encuentran viviendo en el ir y devenir de día a día.

Así, como el conocer las fortalezas y áreas de oportunidad con relación a la satisfacción de los estudiantes de la facultad de psicología en la región Veracruz, fue otro de los objetivos específicos planteados dentro de la investigación realizada, esto se obtuvo por medio del análisis de los ítems dentro del instrumento; los ítems con menor grado de satisfacción

son los que se encuentran dentro de la dimensión de la infraestructura y el equipamiento de la institución es un claro ejemplo de esta área de oportunidad que se pueden encontrar en la dimensión de término medio o promedio de nivel de satisfacción.

En contraposición, las áreas estimadas como fortalezas para dicho estudio son varias con una puntuación de nivel alto, sin embargo, no implica que puede elevarse su apreciación al nivel de muy alto. Entre las que destacan servicios de apoyo para el aprendizaje, evaluación del aprendizaje y en función del plan de estudios pertenecientes a la categoría de factores inherentes a la satisfacción. Las dimensiones de gestión administrativa y financiera, vinculación y extensión, así como estudiantes son consideradas de igual manera fortalezas, correspondientes a los factores implícitos de gestión escolar.

Los recursos financieros, las características y condiciones de los ambientes y espacios educativos juegan un papel muy importante en cuanto a la calidad de la educación en términos de inclusión, igualdad y superación de los grandes problemas que afronta cada sociedad, especialmente de aquellos sectores discriminados, excluidos o apartados del derecho fundamental de la educación. Gestionar adecuadamente la educación significa, entre otros aspectos de interés individual o colectivo, garantizar una buena educación para toda la población de nuestros pueblos. Esta responsabilidad del estado docente debe ser asumida definitivamente por la sociedad y por cada uno de los gobiernos de todos los países del mundo. Por ello el papel de la gestión educativa no puede resumirse simplemente a aspectos de carácter administrativo; va más allá, y se relaciona, especialmente, con el rol de la educación como posibilidad de liberación, emancipación y transformación.

Planteando una respuesta tentativa a las interrogantes esbozadas, se bosqueja las hipótesis tanto de trabajo o afirmativa, como la nula (negación de la anterior).

a) Hipótesis de trabajo: El grado de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Psicología en la región Veracruz, Ver., es de nivel medio alto.

b) Hipótesis nula: El grado de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Psicología en la región Veracruz, Ver., no es de nivel medio alto.

En los resultados obtenidos, descritos y tabulados, se puede afirmar que la hipótesis de trabajo se rechaza y se acepta la hipótesis nula. Ya que con base a los resultados obtenidos los estudiantes de la facultad de psicología, región Veracruz, Ver, poseen un grado de satisfacción de nivel alto. Respectivamente en las categorías de factores inherentes a la satisfacción y a los factores implícitos en la gestión escolar, así como en la puntuación total de la escala.

La propuesta de la estrategia de intervención “Propuesta Noga” promoverá mejora en la gestión escolar efectivos basada a partir de los resultados encontrados en el estudio descriptivo, dirigidos a mantener y superar las expectativas de los estudiantes de la Facultad de psicología, región Veracruz. Coadyuvados a través de la estrategia de intervención, la cual contará con una estructura de apego a las dos dimensiones de:

- a) La dimensión de factores inherentes a la satisfacción estudiantil, la cual está constituida con las categorías de: a) infraestructura y equipamiento, b) servicios de apoyo para el aprendizaje, c) evaluación del aprendizaje y d) plan de estudios.
- b) Y la dimensión de factores implícitos en la gestión escolar compuesta por las categorías de: a) gestión administrativa y financiera, b) vinculación y extensión y c) estudiantes.

Figura 1. Representación de la propuesta



Fuente: Elaboración propia

Resumiendo, la figura 1.- Acerca de la representación de la propuesta, la cual considera que, a partir de las percepciones observadas y vividas cotidianamente por los estudiantes, serán manifestadas a través de la resolución del cuestionario. Y con el análisis de los resultados obtenidos se trazará la estrategia de mejora en el proceso de gestión escolar.

El reconocer los agentes internos involucrados, así como las estrategias de mejora en el proceso de satisfacción y gestión escolar en la de la Facultad de Psicología en la región Veracruz, se hace referencia a las sugerencias y recomendaciones que se incluyen como estrategias en la propuesta de intervención:

Las instalaciones sanitarias o limpieza de las instalaciones es uno de los aspectos que se refleja con menor satisfacción, se trata de espacios con un elevado tráfico de personas, por lo que pueden acumular una gran cantidad de suciedad y sufrir un rápido desgaste si no se lleva a cabo el mantenimiento oportuno. La primera tarea de la lista tiene que ser la ventilación pues como expresa Garrido (2014), airear las aulas y demás espacios utilizados por el alumnado es fundamental antes de empezar labores específicas de saneamiento. El siguiente paso consiste en retirar residuos almacenados en las diversas dependencias de la institución, vaciar papeleras entre otras opciones que se pueden realizar de manera general y de este modo no sea tan laborioso para las personas encargadas de la limpieza. De igual manera, de ser posible, se podría mejorar con más consciencia de parte

de los alumnos con respecto al uso de las aulas. Aunque existe en la plantilla personal sindicalizado adscrito para la limpieza del plantel no se dan abasto en horarios y cantidad por piso, aunado al índice de ausentismo laboral.

Ampliar el espacio en que se encuentran impartiendo clases los profesores, es decir, el salón de clases. El espacio se convierte en factor didáctico puesto que ayuda a definir la situación de enseñanza-aprendizaje y permite crear un ambiente estimulante para el desarrollo de todas las capacidades del alumnado, así como favorecer la autonomía y motivación del equipo de profesores. Cualquier espacio de la escuela es susceptible de ser espacio educativo, por lo tanto, se debe organizar coherentemente con respecto a los proyectos y programas (López, C. P., & Gutiérrez, C. L. (2002). En diversos bloques los alumnos matriculados ascienden a más de 35 por experiencia educativa o asignatura, y si le agregamos el desabasto del aire acondicionado con respecto al número de sujetos dentro del aula y el ambiente climatológico extremadamente caluroso en el puerto de Veracruz, se plasma como una necesidad primaria.

Contar con aulas para impartir talleres de diversa tipología también es otra de las sugerencias que se podrían implementar para un desarrollo óptimo de los alumnos. La creatividad puede ayudar a obtener provecho de espacios comunes como pasillos, rincones, escaleras, vestíbulos, patios o jardinería... lo que permitirá establecer espacios para exponer, espacio para sus materiales didácticos, para mirar, para descubrir rincones de actividades diferentes y talleres para experimentar. Los talleres constituyen una opción didáctica y organizativa de extraordinario interés, con gran desarrollo y extensión en las prácticas educativas.

El trabajo por talleres consiste en la disposición en el aula de espacios diferenciados que cuentan con los materiales oportunos en los que los alumnos pueden desplegar actividades cercanas o que llevan de la mano intereses con respecto a la carrera en curso (Ríos A. 2007).

La cafetería es una de las principales quejas que tienen los alumnos y de la cual tienen menor satisfacción, actualmente el interés por la calidad de los servicios se debe a los innumerables beneficios que su medición reporta, entre los cuales se encuentra potenciar el número de usuarios leales, incrementar la cantidad de clientes, presentar oportunidades para el desarrollo de la organización, disminuir los costos, fortalecer la permanencia de sus miembros (Salvador, 2019), pero sobre todo, mejorar la imagen de la organización.

Además, comenta García-Buedes (2011) citado en Varela (2006) que, en un escenario caracterizado por la competitividad, la apuesta a la calidad conlleva a una ventaja competitiva difícil de superar, por ende, la evaluación de la calidad del servicio resulta un factor fundamental para hacer frente a los nuevos tiempos. Con la existencia del programa de salud integral existen platillos que proponen una dieta saludable. Sin olvidar los costos razonables de los platillos ofrecidos a los alumnos, ya que muchos de ellos pertenecen a una clase media baja con muchas carencias económicas.

Instalación de la cámara de Gesell, con respecto a este rubro es necesario proporcionar mantenimiento a los micrófonos, butacas, cortinas para que no se trasluzca la luz solar y la pintura del salón en el objeto de mantener su funcionalidad y uso en las diversas prácticas escolares de las diversas experiencias educativas.

En síntesis, proveer de las condiciones físicas, de espacio y ambientales, con elementos salubres, de seguridad y de esparcimiento para que los alumnos puedan desarrollar sus actividades académicas en un ambiente de cordialidad, tranquilidad y con los recursos de equipo materiales que coadyuven a su eficiencia académica.

Hace falta mencionar que la facultad de psicología en su edificio o plantel cuenta con una biblioteca con las condiciones que les permiten trabajar sin desplazarse hacia

el campus principal. De igual manera, en relación con el centro de cómputo dentro de la facultad de psicología, el cual cuenta con equipo actualizado, sin embargo, es insuficiente para cubrir las necesidades de toda la población estudiantil. En referencia al material psicométrico existe una gamma de tests y baterías psicológicas, las cuales son insuficientes para abastecer a toda la población, para trabajar en las prácticas sobre todo cuando se aproximan las fechas de entrega de trabajos finales con respecto a las experiencias educativas de evaluación y diagnóstico psicológico.

A pesar del esfuerzo por mantener en condiciones la sala de Psicometría, así como el material psicométrico de manera completo y en circunstancias adecuadas, este material se debe de actualizar en función de las innovaciones tecnológicas en softwares y actualizaciones de las casas editoriales. El cual es muy costoso y se requiere un presupuesto regularmente elevado.

Valdría la pena considerar que la facultad ha transitado por diversas evaluaciones, acreditaciones y reacreditaciones por lo que existe un gran trabajo y esfuerzo en conjunto entre los docentes, personal administrativo, funcionarios, directivos y alumnos, por subsanar día a día las recomendaciones emitidas por el órgano acreditador. No dudando que el esfuerzo realizado en el trabajo en conjunto se ve plasmado en los resultados alcanzados de manera institucional.

Las instituciones educativas cumplen una responsabilidad dentro del entorno económico-político-social. Ello conlleva enfrentar las exigencias y en agotar las demandas delimitadas por la constante y avasalladora competitividad, en función de cumplir y dar respuestas a los estándares nacionales e internacionales establecidos, siendo los estudiantes los clientes de primera instancia en reconocer cognitivamente y afectivamente los satisfactores que éstas ofrecen. Por lo que, la impresión de los escolares en sus opiniones, percepciones y actitudes permiten evaluar los procesos de planificación y gestión en la calidad educativa ofrecida en los centros escolares. Al conocer y reconocer en qué medida cumplen o no con lo exigido, los centros educativos permitirán encaminarse a establecer un adecuado funcionamiento y, por ende, aproximarse a un modelo de servicio de calidad educativa. Además de cumplir con los indicadores que señalan los lineamientos normativos de acreditación según cada disciplina en particular.

Existen diversos enfoques y modelos de evaluación institucional, sin embargo, independientemente del que se aplique. Los resultados obtenidos deben hacer énfasis en aplicar una propuesta de mejora con la creación de condiciones y el desarrollo de estrategias que permeen en la institución para incidir en el desarrollo de una cultura de la calidad educativa.

Dr. José Noel García Andrade

Palibrio

ISBN 978-1-5065-4741-1



9 781506 547411