

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*

---

Calib

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](mailto:ventas@palibrio.com)

842840

# 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 <a href="https://www.uv.mx">https://www.uv.mx</a> > 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 <a href="https://portal.ucol.mx/content/micrositios/234/file/acep_social/CMS_DGEMS_ACEPSOCIAL_ALUMNOS.pdf">https://portal.ucol.mx/content/micrositios/234/file/acep_social/CMS_DGEMS_ ACEPSOCIAL_ALUMNOS.pdf</a> ) .....	63
Tabla 4. Indicadores del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (adaptado a partir de <a href="https://www.cneip.org/new/documentos/marco_rf2018.pdf">https://www.cneip.org/new/documentos/marco_rf2018.pdf</a> ) .....	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.

*Calibrado.*

# Capítulo 2

## Satisfacción y servicios de Calidad

Javier López González  
Isaac Echazarreta Nieves  
Ana María Miranda Cimarrón.  
José Noel García Andrade  
Jacqueline Tejeda Vela

### Satisfacción en universitarios

A modo introductorio, dentro de las últimas décadas se ha generalizado dentro del contexto universitario el fenómeno de Gestión de la Calidad, tanto desde la óptica académica como de la gestión institucional. Las Instauraciones de educación superior han hallado en los modelos de gestión de la calidad una elección eficaz para la mejora del desempeño, lo cual ha traído consigo muchos bienes, como una excelente administración de los procesos, un mejor control de las áreas clave, una medición del proceso de mejora, al igual que, un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual supone una mayor motivación y por ende una mayor productividad (Yzaguirre, 2005).

## **La satisfacción estudiantil en la gestión de la Calidad**

Por lo anteriormente citado, los organismos de educación superior pueden ser contemplados como sistemas complejos abiertos que funcionan dentro de las condiciones de contextos específicos en las sociedades concretas (Serrano, 2003), en donde interactúan una serie de procesos para ofrecer como resultado un producto y/o un servicio. Estos procesos son el aprendizaje, la investigación y la cooperación técnica; y sus productos son bienes abstractos.

Así mismo, existen dos grandes aspectos de las extensiones de la calidad en la educación superior: las características al interior de las instituciones y aquellas condiciones que están dirigidas con la relación de dichas instituciones en su contexto y a su compromiso social (Serrano, 2003), en donde se destaca principalmente la satisfacción de sus estudiantes.

Sin embargo, aunque existe una discusión concerniente a la exclusividad de tratar al estudiante como cliente principal en los procesos educativos, la mayoría de los autores han coincidido en que deben fijarse sus expectativas y necesidades. Las instituciones de educación superior, como cualquier otra organización de servicio, ha de estar orientada a mantener y mejorar continuamente la satisfacción de los servicios a los clientes, contribuyendo a la mejora de los sistemas educativos, a la evolución de la universidad en sus procesos y, en general, para hacer posible su progreso.

En repetidas ocasiones, las instituciones educativas, creen que conocen los requerimientos de los estudiantes, al efectuar encuestas que en esencia sólo miden qué tan bien operan sus sistemas, o sea la calidad de servicio (Díaz, 2003; Mejías, 2005); este enfoque no sería el acertado, para los fines de establecer un sistema de gestión de la calidad, debido a que la particularidad es inquirir lo que ansían los

estudiantes y no que tan eficiente es la calidad del servicio; aun cuando la literatura acopia que la satisfacción del cliente está relacionada estrechamente con la calidad de servicio (Lloréns, 1996; Mejías, 2005; Mejías, Reyes y Maneiro, 2006) citado en Mejías Agustín y Martínez Domelis, 2009.

Recientemente en Venezuela se ofrece la carrera de Ingeniería Industrial en diversos institutos de educación superior, lo que ha generado un clima bastante competitivo tanto para los estudiantes como para la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo, pionera en ofrecer esta carrera, por lo que resulta indispensable implementar estrategias para atraer a los mejores estudiantes de Educación Secundaria y para mantener la imagen de la Escuela como formadora de profesionales competitivos en el mercado laboral; así, ha surgido la necesidad de medir el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo, para identificar oportunidades de mejora en la gestión, mediante el uso de herramientas estadísticas y tomando como base la Norma Internacional ISO 9001:2000, debido a que un estudiante satisfecho traería consigo beneficios para la Universidad, tales como el prestigio y pertinencia que ésta ha venido teniendo en todos éstos años.

Es relevante considerar que de la calidad educativa que brinden las universidades, depende en gran medida el progreso del país, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador de la valoración de la calidad de la institución educativa. Los estudiantes, y en su defecto quienes los representan “se están convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene” (Gento y Vivas, 2003).

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y,

aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (Gento y Vivas, 2003). Medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora. Tal como lo define la Norma ISO 9000 (2005), satisfacción al Cliente es la percepción que tiene éste del grado en que se le han cumplido sus requisitos; de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas.

La satisfacción es una de las dimensiones de la calidad más aceptada en el ambiente de gestión de la calidad (Gerson, 1998; Hayes, 2002; Vavra, 2002); en unos casos, se refiere a las necesidades que, en cuanto a personas, experimenta el personal de la organización; en otros, a la adecuada respuesta de las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios (Gento y Vivas, 2003); finalmente en palabras de Thompson (2006), no es más que el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

## **Estructura, modelos y dimensiones de calidad, en los servicios educativos**

En la investigación elaborada por Oldfield y Baron (2000) se asevera que la interrelación entre los docentes y el estudiantado es el elemento vector del servicio educativo, lo que constituye un indicador trascendental de la calidad. El recurso humano que presta el servicio debe ser de vital importancia para quienes tienen ciertas expectativas de la organización y para el buen nombre de ésta. Se manejan tres dimensiones: elementos esenciales, elementos aceptables y elementos funcionales.

En el mismo tenor Franco (2003), aplicó una validación del modelo en una escuela pública mexicana en donde se comprueba que funcionó de forma ideal y que es válido para otras investigaciones en instituciones de la misma índole. Díaz (2003) señala los variados reportes de los resultados de un estudio sobre la determinación de la percepción de la calidad en los servicios de una universidad. Encontrándose en los resultados evidencias en la presencia de tres dimensiones: contactos personales, empatía y los elementos tangibles, siendo esta última la principal.

De igual manera, Morales y Calderón (2005) desarrollaron sus estudios con composiciones de resultados de investigaciones anteriores e indicaron que la calidad del servicio en educación para ejecutivos tiene una estructura de cinco dimensiones, entre las que se encuentra, además de la enseñanza, el ambiente de estudio.

En la misma línea, Mancebón, Martínez y Pérez (2007) llevaron a cabo un análisis de la calidad percibida por los escolares en los centros de enseñanza secundaria, en donde se realiza una distinción entre los centros públicos y privados a través de un modelo de ecuaciones estructurales. Después de indagar cuál de los dos centros es mejor percibido en términos de calidad, se llegó a la conclusión de que hay diferencias reveladoras a favor de los centros privados.

Por otra parte, Reyes y Reyes (2009) evaluaron la calidad en el servicio en una escuela de artes, identificando oportunidades de mejora en la implementación de modelos de gestión de calidad para centros educativos.

Así en otro estudio similar fue realizado por Yeo (2009), quien utilizó la metodología SERVQUAL para reforzar los paradigmas educativos emergentes que desafían las normas e hipótesis en una institución de educación superior de ingeniería en Singapur. Vergara y Quesada (2011)

La calidad del servicio y los modelos existentes se diseñan para comprender el comportamiento de los consumidores y aumentar la eficacia en el mercado. Desde los ochenta Sasser, Olsen y Wyckoff comenzaron a definir exhaustivamente la calidad de servicio, produciendo un notable progreso en el tema que ha tenido como consecuencia el desarrollo de distintos modelos explicativos.

Los pioneros en este terreno (Sasser, Olsen y Wyckoff, 1978) entendiendo a la calidad en términos de material, facilidades y personal. Apoyado en estos argumentos, Grönroos (1984) concluye que la calidad del servicio está determinada por la percepción de los clientes y sus expectativas sobre el servicio (argumento defendido también por Johnson y Fornell, 1991). De este modo, la calidad se articula en torno a dos dimensiones: técnica y funcional. Es decir, la calidad del servicio no sólo viene dada por lo que se ha recibido, sino también por cómo se ha ofrecido. En este sentido, todo apunta a que los adecuados servicios deberían contar tanto con elementos tangibles como intangibles.

El desarrollo de dichos modelos ha originado una discusión que gira en torno al número de dimensiones, concretamente se despierta un notable interés en la delimitación de las categorías de la calidad del servicio (Reeves y Bednar, 1995). Este problema lleva asociado otro déficit, el conceptual (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Reboloso, Fernández Ramírez y Cantón, 2001). En general, muchos autores consideran que la calidad no es un constructo celular, sino que se encuentra bifurcado en dos polos. Por un lado, la calidad como una variable “objetiva”, la cual se fundamenta en unos estándares externos que facilitan la ejecución de tareas (recursos), y, por otro lado, la “calidad subjetiva” que ofrece la posibilidad de comprender qué piensan los usuarios sobre el servicio recibido.

En torno a la calidad del servicio se encuentra otro vacío terminológico, el cual se pone de manifiesto cuando se pretende esclarecer el tipo de relación que se produce entre

ésta y la satisfacción de los usuarios. Por un lado, existe una línea de trabajo defendida por aquellos autores que consideran ambos términos idénticos (Bitner,1990; Bolton y Drew, 1991; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), lo que en palabras de Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001) es una posición simple que se utiliza ante un profundo desconocimiento de la realidad.

En otro ángulo se manifiestan aquellos que consideran sendos conceptos como términos independientes (Cronin y Taylor, 1992; Oliver, 1993), dentro de esta postura se apoyan nuestros argumentos. Concretamente, la propuesta se centra en el análisis de la calidad subjetiva desde la perspectiva de los clientes, es decir, se detiene en el estudio de las características o atributos que utilizan los usuarios para evaluar la calidad. Este enfoque tiene como objeto adaptar las necesidades y deseos del cliente, aportando los recursos y capacidades disponibles en la organización para el logro de dicho fin (Cronin y Taylor, 1992). En esta línea parece que hablar de calidad supone tener presente algo más que los atributos de un servicio o producto (Reeves y Bednar,1994). Estos planteamientos entroncan con los propuestos por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), quienes consideran que la calidad y la satisfacción son términos conceptualmente independientes, siendo la satisfacción un buen indicador de aquella. Siguiendo esta tónica y en un intento de aclarar más el término, se considera que la calidad subjetiva se compone de un bloque de indicadores (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, comprensión empática, precios, superación de expectativas, expectativas del servicio y canales de participación) que reflejan la percepción del cliente con respecto al servicio recibido (Salvador, 2004b), mientras que la satisfacción es una variable actitudinal global (Cronin y Taylor, 1992; Oliver, 1981) que sirve de criterio de los niveles de calidad y, a su vez, actúa como moduladora de la relación entre los indicadores de la calidad y otras variables relevantes tales como el compromiso (Salvador, 2004a).

En definitiva, entender que la calidad del servicio es un término independiente de la satisfacción, implica suponer que los factores intervinientes en la calidad son distintos a los de la satisfacción (Salvador,2004b). De este modo, la calidad de servicio podría conceptualizarse como las percepciones sobre la experiencia con el mismo (Bolton y Drew, 1991; Cronin yTaylor, 1992; Grönroos, 1983), mientras que la satisfacción se basa en las expectativas, las cuales se forman a partir de la experiencia o de la evaluación con el servicio (Bitner, 1990; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

A modo de conclusión, las definiciones de calidad deberían incluir mayoritariamente componentes cognitivos (Garvin, 1987; Zeithaml, 1988), debido a diversas razones: (a) las percepciones de la calidad del servicio son un atributo elaborado por los clientes, es decir, son representaciones cognitivas; y (b) la percepción de la calidad es la valoración de la excelencia de un servicio (Bitner, 1990). Por su parte, aunque la satisfacción del cliente presenta un componente cognitivo, se apoya a aquellos autores (Oliver, 1980; Woodruff, Cadotte y Jenkins, 1983; Yi,1990) que defienden la relevancia del polo afectivo en este concepto. Siguiendo los argumentos de Oliver (1980) se puede decir que la satisfacción se entiende como el resultado de una repuesta con emociones, sentimientos o afectiva. Reboloso, 2004.

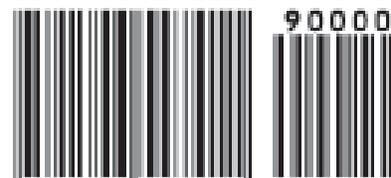
Las instituciones educativas cumplen una responsabilidad dentro del entorno económico-político-social. Ello conlleva enfrentar las exigencias y en agotar las demandas delimitadas por la constante y avasalladora competitividad, en función de cumplir y dar respuestas a los estándares nacionales e internacionales 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