

# Instituto Universitario Anglo Español

## ESTUDIO COMPARATIVO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL, RENDIMIENTO ACADÉMICO Y GÉNERO, EN DOS ESCUELAS NORMALES RURALES

ISBN: 978-607-9003-62-3



Instituto Universitario  
Anglo Español  
Posgrado

**LÍNEA EDITORIAL**

**TESIS DOCTORALES**

**ARLÍN GARCÍA GARCÍA  
ADLA JAIK DIPP**

**ESTUDIO COMPARATIVO  
DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL,  
RENDIMIENTO ACADÉMICO Y GÉNERO,  
EN DOS ESCUELAS NORMALES RURALES.**

**ARLÍN GARCÍA GARCÍA**

Secretaría de Educación del Estado de Durango  
Escuela Normal Rural J. Guadalupe Aguilera

**ADLA JAIK DIPP**

Instituto Universitario Anglo Español  
Red Durango de Investigadores Educativos

Primera edición: **Enero 2022**

Editado en **Durango, Dgo., México.**

ISBN: 978-607-9003-62-3

Editor:

**Instituto Universitario Anglo Español**

Diseño de portada:

**MC. Roberto Villanueva Gutiérrez**

**Este libro no puede ser impreso, ni reproducido total o parcialmente por ningún otro medio sin la autorización por escrito de los editores.**

## ÍNDICE

PRÓLOGO .....	iv
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
CAPÍTULO I.....	1
CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .....	1
Antecedentes .....	1
Balance de las investigaciones.....	15
Planteamiento del problema .....	17
Preguntas de investigación .....	18
Objetivos de investigación.....	19
Justificación .....	20
CAPÍTULO II.....	30
MARCOS CONTEXTUAL Y TEÓRICO .....	30
Contexto.....	30
Conceptualización.....	31
Calidad educativa.....	31
Satisfacción estudiantil.....	34
Género.....	37
Rendimiento académico.....	38
Marco teórico .....	39
CAPÍTULO III.....	46
CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA .....	46
Enfoque de la investigación .....	46

Alcance de la investigación.....	50
Tipo de investigación .....	51
Participantes de la investigación.....	53
Técnica e instrumento de recolección de datos .....	53
Instrumento para medir satisfacción estudiantil. ....	55
Validez y confiabilidad del instrumento. ....	59
Recolección de datos y trabajo de campo .....	59
Análisis estadístico .....	60
CAPÍTULO IV .....	62
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	62
Análisis descriptivo por dimensión .....	62
Prueba de Normalidad .....	88
Satisfacción estudiantil y semestre. ....	90
Satisfacción estudiantil y edad. ....	92
Satisfacción estudiantil y estado civil.....	93
Análisis comparativo .....	95
Satisfacción estudiantil y género. ....	95
Satisfacción estudiantil y rendimiento académico. ....	96
CONCLUSIONES.....	99
REFERENCIAS .....	107
A N E X O S.....	114

## PRÓLOGO

Prologar esta obra que nos comparte la Dra. Arlín García ha sido una labor en tan grata como compleja. Por una parte, es un gozo académico leer y analizar el presente libro, por otro lado, no deja de ser un enorme compromiso responder a tan alta distinción que mi amiga y colega me ha hecho.

Los estudios comparativos son una de las formas más empleadas en investigación social contemporánea, conocer y entender las diferencias, equivalencias y analogías entre las diversas instituciones, organizaciones y culturas educativas es una necesidad cada vez más sentida y en esta obra, atendida. Lo anterior nos lleva a considerar que este libro será muy bien recibido entre académicos, investigadores, estudiantes y toda persona interesada en esta realidad social.

En este contexto la obra que tenemos enfrente compara, de forma interesante, profunda y con un estilo agradable la satisfacción estudiantil mediante varias sub categorías que permiten al lector tener una visión clara y sencilla de una realidad de facto compleja.

Esta investigación toma una relevancia más profunda al considerar que el centro de la misma son quienes eventualmente serán quienes tendrán en sus manos la educación de las siguientes generaciones, como acertadamente dice la autora, se están “formando futuros formadores”, frase que nos lleva, casi de forma natural, a reflexionar sobre la máxima marxista, **el educador debe ser educado**.

En fechas recientes las ciencias sociales han encabezado la llamada “investigación con sentido social”, esto es, la conciencia, cada vez más creciente que el desarrollo científico no solo tiene como finalidad explicar y predecir el comportamiento de los fenómenos que estudia sino abonar al desarrollo de la sociedad en la cual se origina y a la cual se debe. Esta noble convicción recorre las páginas de la presente obra en la cual se aprecia un auténtico interés por aportar

significativamente a la mejora constante y efectiva de la realidad educativa y de la sociedad misma. Como dice la Dra. Arlín, el libro contribuye “**al mejoramiento de las instituciones formadoras de docentes**”.

Específicamente la autora nos invita a estudiar el género como una de las variables a comparar y vincular con el resto de factores que se configuran en el fenómeno educativo actual.

El género y su relación e impacto con las distintas relaciones sociales está tomando cada vez más importancia en las investigaciones académicas y el estado del conocimiento. En la presente obra tiene, además de incluirle, el acierto de analizarlo no como una realidad separada y etérea sino en el contexto de otras variables, como dice la autora: “La equidad se ve reflejada en la eficiencia”.

La descripción siempre objetiva y acompañada de datos duros, de la singularidad de las escuelas rurales además de revelar el conocimiento desde dentro de estas instituciones, abona al debate abierto sobre las aportaciones, necesidad y pertinencia de estas organizaciones educativas en el contexto histórico y en la actualidad educativa.

Los gráficos (tablas e imágenes) que acompañan la narrativa de la investigación facilitan la comprensión de la misma.

Por último, aprovecho este espacio para expresar mi admiración y reconocimiento por el desarrollo personal y académico de la Dra. Arlín García, con quien tuve el gusto de compartir un seminario muy al inicio de su formación doctoral y posteriormente, en cada visita a las bellas tierras de Durango, coincidimos en charlas y coloquios que fueron gestando una amistad que aprecio en lo que vale.

Agradezco también a la Dra. Adla Jaik y al Dr. Alfredo Cuéllar Cuellar cuya labor, calidez, cercanía y presencia nos ha hecho coincidir.

Dr. Francisco Solís Solano

## RESUMEN

La Satisfacción estudiantil (SE) es una importante referencia respecto al proceso educativo que se dan en las instituciones. Mediante sus resultados, producto de un proceso de evaluación, es posible emprender acciones encaminadas a la mejora del servicio brindado. El objetivo de este trabajo, es realizar un estudio comparativo entre dos escuelas normales rurales respecto al nivel de satisfacción estudiantil, el rendimiento académico y el género. El diseño metodológico es de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra total está conformada por 197 alumnos, 106 del género femenino y 91 masculino, todos ellos estudiantes de la licenciatura en educación primaria. Se utilizó la técnica de encuesta, empleando como instrumento el cuestionario, usando el CSEN, validado por Garduño (2009), que inicialmente tenía un alfa de cronbach de .98, sin embargo, previa autorización, se realizaron algunos ajustes, se incluyó un monoítem relacionado con el promedio y algunos elementos propios de las Escuelas Normales rurales, que, por el estatus de internado, eran necesarios rescatar. Por lo anterior, fue necesario validar nuevamente su Alfa de Cronbach, obteniendo un nuevo valor de .96, mediante el programa estadístico SPSS. El estudio permitió identificar que existen diferencias significativas entre satisfacción estudiantil y el género, así como entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico de ambas escuelas, los dos valores favorables a las alumnas de Saucillo, quienes se mostraron mayormente satisfechas y su rendimiento es más alto en comparación de los alumnos de Aguilera.



## INTRODUCCIÓN

La satisfacción estudiantil, ha representado un indicador importante para la gestión en la calidad educativa. Para las instituciones es determinante conocer la experiencia de sus estudiantes. Esto les permitirá contrastar los alcances en el servicio brindado y la cobertura de expectativas de la población estudiantil, que sin duda representan un área de oportunidad para las instituciones interesadas en la mejora continua.

Mediante lo que los alumnos externen, se estará evaluando la calidad del servicio brindado, por lo tanto, resultado del proceso, se reconocerán las debilidades institucionales que demanden acciones concretas de mejoramiento, que, al ser atendidas, vendrán acompañadas de una mayor satisfacción, calidad y prestigio.

Actualmente, como resultado de la globalización y tecnología, el campo educativo ha sufrido transformaciones, demandando profesionistas más competentes que atiendan las actuales exigencias y que sea capaces de formar individuos preparados para enfrentar problemas presentes de manera efectiva.

Al ser la profesión docente de gran importancia por su impacto social en las futuras generaciones, es importante que las instituciones encargadas de la formación de maestros, realicen un balance que permita evaluar, de manera global, lo que se pretende lograr y lo que se está alcanzando. Por lo anterior se consideró relevante realizar el “Estudio comparativo de satisfacción estudiantil, rendimiento académico y género en dos escuelas normales rurales”, mismo que se efectuó en las Escuelas Normales Rurales

“Ricardo Flores Magón”, ubicada en Saucillo, Chihuahua y “José Guadalupe Aguilera”, ubicada en Canatlán, Durango.

Para el desarrollo de la investigación, se realizaron actividades secuenciadas que se organizaron por capítulos. En el Capítulo I, se realizó la construcción del objeto de estudio, donde fue necesaria la revisión de estudios previos alusivos al tema, para identificar los antecedentes que existen, haciendo un balance de los mismos y poder realizar el planteamiento del problema, preguntas de investigación, objetivos, así como la justificación del estudio.

El Capítulo II se enfoca en los marcos contextual y teórico, donde se describe ampliamente dónde se realizó el estudio: espacio geográfico, características institucionales y de los participantes, conceptualizaciones del término satisfacción estudiantil, calidad educativa, género, rendimiento académico, así como algunos modelos para medir la variable principal que es SE, tales como el Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas (MCTIE), Malcolm Baldrige, Gestión y Calidad en Educación, Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación (SEUE) y el Modelo causal de satisfacción de estudiantes de escuelas normales del estado de Puebla, de donde se desprende el Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes Normalistas (CSEN), aplicado en esta investigación.

La construcción metodológica se presenta en el Capítulo III, donde se describe el enfoque, alcance y tipo de investigación; descripción de los participantes, la técnica e instrumentos; validez y confiabilidad del instrumento; la recolección de datos y una descripción del cómo se realizó el análisis estadístico.

Por último, en el Capítulo IV se realizó el análisis y presentación de resultados, examinándolos estadísticamente, concentrando la información obtenida en tablas que

aclaran y precisan de forma detallada la información encontrada, comenzando por los resultados descriptivos por dimensión y posteriormente, con análisis más finos que permitieron apreciar la relación entre variables, así como la comparación de los resultados de análisis sociodemográficos. De ahí se elaboraron las conclusiones derivadas del proceso global de la investigación.

## CAPÍTULO I

# CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de este capítulo, se pone de relieve la organización lógica y coherente, que va transformado paulatinamente una idea, en un estudio de investigación. Para lograrlo, fue necesario realizar un trabajo secuenciado, consultando investigaciones y/o estudios previos que permitieron caracterizar y describir los antecedentes existentes. Con esos insumos, fue posible plantear el problema mediante preguntas y objetivos análogos que dirigieron el proceso de investigación. Estos elementos, permitieron justificar el estudio, valorando la viabilidad del mismo.

### Antecedentes

En la actualidad se pretende que la docencia en México adquiera un estatus de una profesión de alto nivel por sugerencias de organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que influyen y direccionan las políticas educativas que el país ha emprendido. Las normales públicas y privadas, entre ellas las rurales, forman parte del nivel de educación superior del Sistema Educativo Nacional (SEN), mismo que ha promovido procesos de evaluación

institucional, certificaciones y planeaciones para su mejor desarrollo. De esta manera es indispensable mejorar la calidad de los candidatos en las instituciones de formación inicial docente y simultáneamente, las instituciones deberán satisfacer necesidades y expectativas de sus discentes.

Para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad educativa que ofertan las normales donde se realizó el estudio, es indispensable que realicen un ejercicio de evaluación donde manifiesten los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto. Los grados de satisfacción experimentados tienen una tendencia a reflejar el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen un servicio de calidad, en este caso, educativo.

Rescatar el grado de satisfacción con la formación profesional percibida por los estudiantes normalistas, es una actividad muy importante e indispensable de monitoreo. Mediante la información que se obtenga es posible conocer, valorar, tomar decisiones y mejorar la calidad de los procesos formativos que tienen lugar en ambas instituciones.

La presente investigación tiene como objetivo indagar, en términos comparativos, el grado de satisfacción con la formación profesional recibida en las Escuelas Normales Rurales “Ricardo Flores Magón” (RFM) y “José Guadalupe Aguilera” (JGA), identificando si éste tiene efecto en otras variables, por lo que el tema general es “Estudio comparativo de satisfacción estudiantil, rendimiento académico y género, en dos escuelas normales rurales”.

Identificada la temática de interés, se realizó una revisión de literatura con la intención de conocer cómo se encuentra en el campo de la investigación, identificar estudios similares, su utilidad para apoyar el estudio que se emprende, develar inconsistencias de las mismas para evitarlas, conocer las teorías que apoyan el tema, los

enfoques que predominan, entre otras características. Para ello, se revisaron alrededor de 50 reportes de investigación relacionados con la temática, sin embargo, para el presente, se tomaron aquellos que presentaban una relevancia directa con el objeto de estudio, siendo únicamente 14 investigaciones, mismas que se presentarán a detalle en los siguientes apartados.

### **Descripción de los antecedentes.**

En la actualidad, la cultura de la evaluación ha permeado en las instituciones de nivel superior como una poderosa herramienta que conduce al mejoramiento continuo. La SE, se ha colocado entre uno de los elementos de gran relevancia para lograr mejoras en las instituciones, orientadas a la eficiencia. Al respecto, se han realizado investigaciones de diversa naturaleza donde la variable SE ha sido el eje que conduce los estudios realizados.

El realizado por Salinas y Martínez (2007) en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, tuvo como objetivo medir la calidad de la institución mediante un instrumento que rescatara la opinión de los estudiantes respecto al proceso de enseñanza y aprendizaje y lo que la universidad les ofrece, centrado principalmente en la docencia y diseño curricular. Dentro de los resultados que este estudio arrojó y que se pueden asociar con el presente, es que sólo el 11% de los estudiantes no están satisfechos con la labor del profesor, que el 80% de los encuestados están contentos con su ambiente físico y el 22.48% se dice satisfecho con la planeación del maestro.

El trabajo denominado: Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla, realizado

por Garduño (2009), resulta de gran relevancia para la presente investigación por varios aspectos. En primera instancia, tiene similitud con la variable de SE; en segundo momento, porque se realiza en escuelas normales del estado de Puebla (públicas y privadas). El objetivo del estudio fue determinar la contribución del constructo satisfacción en el ámbito educativo y analizar su relación con otras variables relevantes. Uno de sus valiosos aportes fue la elaboración de un instrumento denominado Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes Normalistas (CSEN). Para su validación, participaron 463 alumnos de las distintas escuelas, obteniendo un Alfa de Cronbach de .98. Una vez validado, se aplicó a una muestra conformada por 1238 alumnos. Con ello, lograron generar un modelo explicativo de la satisfacción. Por las características similares con las instituciones donde se realizó el estudio (dos escuelas normales rurales), éste puede ser de gran valía para medir la SE en ambas instituciones.

En los resultados encontrados en este estudio (Garduño, 2009), se observa que los servicios de la institución afectan directamente el proceso de enseñanza y aprendizaje (e-a) y de manera indirecta la satisfacción. Así mismo en su modelo señaló que la variable de satisfacción es determinante de la fidelidad de los discentes con la institución. De manera general el modelo hipotetiza que la satisfacción del estudiante de las escuelas normales del estado de Puebla está explicada de manera directa por el promedio escolar; el cumplimiento de expectativas; la infraestructura; la organización y clima institucional; el proceso de e-a; y por los logros personales.

Otro estudio que tiene características similares al contexto de la presente investigación, es el realizado por Cámara (2010), que consistió en la elaboración y validación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de los alumnos de la Escuela Normal de Educación Preescolar (ENEP) con la formación recibida. Por las

características de su especialidad, contó con un total de 171 participantes, 167 eran mujeres y sólo 4 hombres. Se efectuó la validez y confiabilidad del instrumento que quedó integrado por 39 ítems. Desde el 2009, este instrumento se ha aplicado periódicamente con la finalidad de proveer insumos al equipo que realiza la planeación institucional, específicamente, la elaboración del Programa de Fortalecimiento de la Escuela Normal (PROFEN), ahora, Programa de Fortalecimiento para la Calidad Educativa (PACTEN). Así mismo, la autora señala que el estudio aporta una experiencia innovadora dado que en la ENEP no se había incursionado en la creación de instrumentos para usos específicos siguiendo una metodología sustentada. Además, los alumnos han mostrado gusto, promoviendo su identidad y pertenencia hacia la institución.

También, derivado de la investigación (Cámara, 2010) se creó un equipo interno de evaluación, permitiéndoles rescatar las necesidades del centro y el desarrollo de destrezas metodológicas y organizativas que permitieran dirigir y utilizar la evaluación. Lo anterior puede ser el antecedente para realizar algo similar en las normales donde se desarrolla este estudio, con los beneficios que la autora menciona, contribuyendo a elevar la calidad de las instituciones formadoras de docentes, mejoras importantes en la satisfacción de los estudiantes normalistas y, en consecuencia, la calidad educativa ofertada por los futuros docentes.

En el estudio de De la Fuente, Marzo y Reyes (2010), abordan la satisfacción estudiantil de la Universidad de Talca y la relación entre ella y la lealtad a la institución que ofrece el servicio. Se aplicaron 289 encuestas, empleando como instrumento un cuestionario de 54 preguntas, utilizando criterios cuantitativos y cualitativos, se validaron hipótesis por medio del modelo estructural. En este estudio se encontró que los elementos que más impactan en los niveles de satisfacción son: el personal de servicio



y las actitudes, comportamientos y competencias del profesorado, siendo esta última característica la más importante, concretamente las competencias, que fue lo que determinó en gran medida la satisfacción alcanzada en los estudiantes, quienes consideran en los maestros el nivel de conocimientos prácticos, actualización de conocimientos, capacidad de transmitir conocimiento, claridad explicativa, metodología y empleo de material complementario.

Vivas y Ravenna (2010), realizaron un reporte de investigación a una muestra conformada por 205 sujetos, a quienes se les aplicó el Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación (SEUE), rescatando que los alumnos de la carrera de Comunicación Social de la Universidad de Los Andes-Táchira, manifestaron que la infraestructura no ofrece garantías suficientes para desarrollar una educación de calidad. Por lo que respecta a la satisfacción en relación a los docentes, los alumnos muestran estar satisfechos por el buen dominio de contenidos, metodologías adecuadas y su constante actualización. Lo anterior devela que pueden rescatarse elementos de mejora de las instituciones escolares y que es posible convertirlas en acciones de fortalecimiento en los proyectos institucionales.

Dentro de la revisión, se encontró que varias investigaciones se encuentran estrechamente vinculadas con la calidad educativa, como es el caso de un estudio comparativo entre escuelas públicas y privadas, realizado en la Universidad de Granada, aplicado a una muestra de 111, de los cuales el 46,8% eran hombres y el 53.2% mujeres, donde se pretendía encontrar si la variable de satisfacción estudiantil se encontraba vinculada con la calidad que recibían de las instituciones. La diferencia en los resultados globales de satisfacción no fue muy significativa, sin embargo, los de facultades privadas

mostraban mayor satisfacción sobre las públicas respecto a las competencias profesionales y los servicios administrativos (Pérez, López, Couto & Navarro, 2012).

En la revisión de literatura se identificó un estudio de género realizado en la Facultad de Odontología en Honduras respecto a la influencia que esa variable ejerce sobre la satisfacción con la educación recibida. La muestra estaba conformada por 118 alumnos, al que aplicaron el instrumento SEUE, siendo la población masculina la que presentó menos satisfacción que la femenina. Al respecto, los autores señalan que se debe a factores psicológicos, destacando que son ellas quienes tienen mayores expectativas de la profesión y una mayor conciencia de los costos que implica cursar la carrera. Otro factor que justifica el puntaje más alto, es lo correspondiente a los ítems de seguridad emocional, logros personales, autorrealización, pertenencia a la institución y reconocimiento de su trabajo por parte de las autoridades. Con estos resultados los autores infieren que existe una mayor autoestima y seguridad en las mujeres que en los hombres (Mejía et al., 2013).

Por su parte Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) realizaron un diagnóstico de satisfacción de los usuarios con los servicios educativos de Instituciones de Educación Superior (IES) en el Valle de Toluca, de corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, asociando la satisfacción con la calidad y competitividad de dichas instituciones. Los encuestados fueron estudiantes de licenciatura y posgrado, de entre 18 y 53 años, siendo 22 años la edad promedio. De esta población, 54% son del sexo femenino y 46% masculino. En su estudio, destacan que la utilidad de medir, sólo tendrá sentido si viene acompañado de mejoras e innovación enfocadas a mejorar la calidad de las IES (Mejías, 2009, como se citó en Álvarez et al., 2014).

En el 2016, Sandoval, Surdez y Domínguez realizaron un estudio de logro personal, asociado de manera inherente con la satisfacción estudiantil universitaria. El método de estudio es no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico, de una población de 7676 estudiantes. Desarrollaron su estudio en cuatro programas de ingeniería en una universidad pública en México, en la que participaron 142 alumnos, encontrando que el 25% de los estudiantes está insatisfecho, el 30% poco satisfecho, el 22% satisfecho y el 23% muy satisfecho.

Dentro de los aspectos que detectaron con mayor satisfacción, es la dimensión de logros personales, que mide la satisfacción de los alumnos con sus calificaciones, los conocimientos recibidos, el dominio de técnicas de estudio, valores morales desarrollados y la aceptación a su desarrollo integral; en lo que respecta a satisfacción menor, se encuentran los servicios de apoyo académico recibidos como la biblioteca, servicios escolares, procesos de admisión e inscripción, internet, fotocopias y cafetería.

En este estudio (Sandoval et al., 2016) se realizaron algunas pruebas estadísticas, mismas que no reportaron diferencias entre la SE con la edad, género de los estudiantes, ciclo escolar cursado, años de universidad o promedio de calificaciones, concluyendo que estas variables no influyen en el grado de satisfacción. En tanto, con una correlación de Pearson, encontraron una correlación positiva débil (.171) entre el promedio de las calificaciones y la dimensión de logros personales, por lo que concluyen que, a mayor promedio en las calificaciones, los estudiantes sienten mayor logro personal.

Garay, Tejeda y Romero (2017), en su investigación en estudiantes en línea sobre rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes hacia la experiencia educativa, consideraron que ambas variables influían en el desarrollo eficaz del estudiante

universitario. Tomaron una muestra conformada por 194 alumnos, desarrollando un proyecto de innovación educativa de carácter cuantitativo, utilizando como instrumento, una adaptación del cuestionario validado Technology Acceptance Model, encontrando en sus resultados que no existe relación directa entre el rendimiento académico y la satisfacción de los participantes. Sin embargo, en lo que respecta al rendimiento académico asociado al género, es muy alto el de las mujeres en comparación de los hombres, 74.56% mujeres y los hombres 67.92%, notablemente mayor el de las primeras por sobre los segundos, destacando que es el género femenino quien se encuentra mayormente satisfecho a nivel general; en contraposición, hay un porcentaje mayor de hombres 3.77% frente a 1.11% de mujeres que valoran negativamente su experiencia, por lo que señalan como una vía interesante de análisis el impacto de la variable género en las experiencias educativas. Por esto último, este antecedente es de gran relevancia para el presente, por los fines de la misma.

En el artículo denominado: Grado de satisfacción y utilidad profesional de las prácticas externas del alumnado, realizado en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Málaga (España), Mayorga, Sepúlveda, Madrid y Gallardo (2017) tenían el propósito de conocer la satisfacción de los alumnos egresados en relación a la formación recibida, fundamentalmente en mujeres de entre 20 y 23 años, a una muestra de 261 alumnas, que realizaban sus prácticas en instituciones educativas de carácter público.

El estudio descriptivo y explicativo, de corte cuantitativo, basado en la técnica de la encuesta, estuvo enfocado en lo correspondiente a la práctica, por considerar este aspecto de gran valor en los profesionales de la educación, enfocándose en las fortalezas y debilidades de ésta. En sus análisis, encontraron en niveles más positivos las

cuestiones relacionadas con la actividad del tutor, el portafolios, la utilidad de las prácticas para su futuro profesional y muy satisfechos con la organización de los seminarios de prácticas.

Jaik, Ortega y Muñoz (2018) en su estudio, buscaban determinar la relación entre la variable de satisfacción estudiantil y el rendimiento académico en alumnos de educación superior, para el que realizaron un estudio correlacional, transversal y no experimental, aplicando un instrumento con base en Gento y Vivas (2003) y Garduño (2009), con nivel de confiabilidad de .966, a 174 estudiantes de educación superior, encontrando una correlación significativa y negativa entre las dos variables estudiadas.

Con este precedente, es posible comparar los resultados que se obtengan en este estudio, dado que el rendimiento, es otra variable importante que se puede relacionar con la satisfacción estudiantil de las dos instituciones que participarán en el estudio, comparando similitudes o diferencias.

Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), realizaron un estudio para apreciar la satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad universitaria pública al sur de México, desarrollando un estudio no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes, empleando como base de instrumento el SEUE elaborado por Gento y Vivas (2003), adaptado al contexto institucional donde se desarrolló la investigación, con un coeficiente de Alfa de Cronbach de .840.

En este estudio (Surdez, Sandoval & Lamoyi, 2018), la dimensión de infraestructura es la que arrojó mayor insatisfacción, manifestando la coincidencia con otros estudios en que este factor afecta directamente la satisfacción percibida; en lo correspondiente al rendimiento académico, encontraron una correlación positiva entre los

estudiantes más altos y la autorrealización; en cuanto al proceso de enseñanza aprendizaje los alumnos manifestaron poca satisfacción en lo que respecta a la orientación y apoyo de los profesores; por último en lo referido al análisis de los elementos sociodemográficos no encontraron diferencias estadísticas significativas vinculadas a la variable satisfacción, promedio, años en la universidad ni sexo.

Pecina (2019), realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con 136 informantes, empleando un instrumento con Alfa de Cronbach de .96 para evaluar la satisfacción académica del estudiante de enfermería de octavo semestre asociado con la calidad del servicio educativo que reciben en una universidad pública en México, encontrando que el 38% de los estudiantes estuvieron satisfechos académicamente, totalmente satisfechos 9%, sumando entre ambos un 47% de satisfacción; por su parte 31% refirió indiferencia, 15% insatisfechos y 7% totalmente insatisfechos, dando un total de 53% de insatisfacción.

En lo que respecta a la calidad del servicio educativo, Pecina (2019) reporta que 42% estuvo de acuerdo, 11% totalmente de acuerdo, sumando 53%; el 32% se manifestó neutral, 11% estuvo en desacuerdo y 4% en total desacuerdo en este aspecto, alcanzado un total de 47%.

Finalmente se encontró correlación significativa y positiva (.769) entre las variables satisfacción académica y calidad del servicio educativo, concluyendo que existe un nivel medio de satisfacción académica en los estudiantes de 8º semestre respecto a la calidad educativa de la Licenciatura en Enfermería, mostrando que la calidad tiene relación directa al satisfacer expectativas o necesidades de los alumnos.

## Caracterización de los antecedentes.

Los resultados de la exploración de investigaciones previas se clasifican de acuerdo a elementos comunes, que puedan evidenciar claramente las tendencias que predominan en los estudios realizados.

Del total de investigaciones consultadas, 57% se han realizado en México y 43% en el extranjero, predominando estudios nacionales (fig. 1).



Figura 1. Investigaciones consultadas de acuerdo a su procedencia.

En la figura 2 se expone el enfoque que guio cada una de las investigaciones ya fueran estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos.

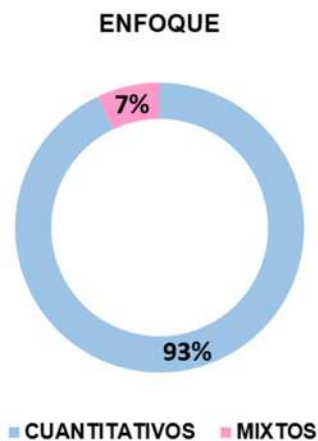


Figura 2. Investigaciones consultadas de acuerdo al enfoque.

Por las características del estudio, la técnica de recopilación empleada en el 100% de los estudios fue la encuesta, usando como instrumento distintos cuestionarios.

La cantidad de sujetos a los que se les aplicaron las encuestas, fue variada, sin embargo, la mayor parte de las investigaciones se situaron en el rango de 100-300 individuos.

De acuerdo con las muestras de cada investigación, su clasificación queda de la siguiente manera (figura 3):

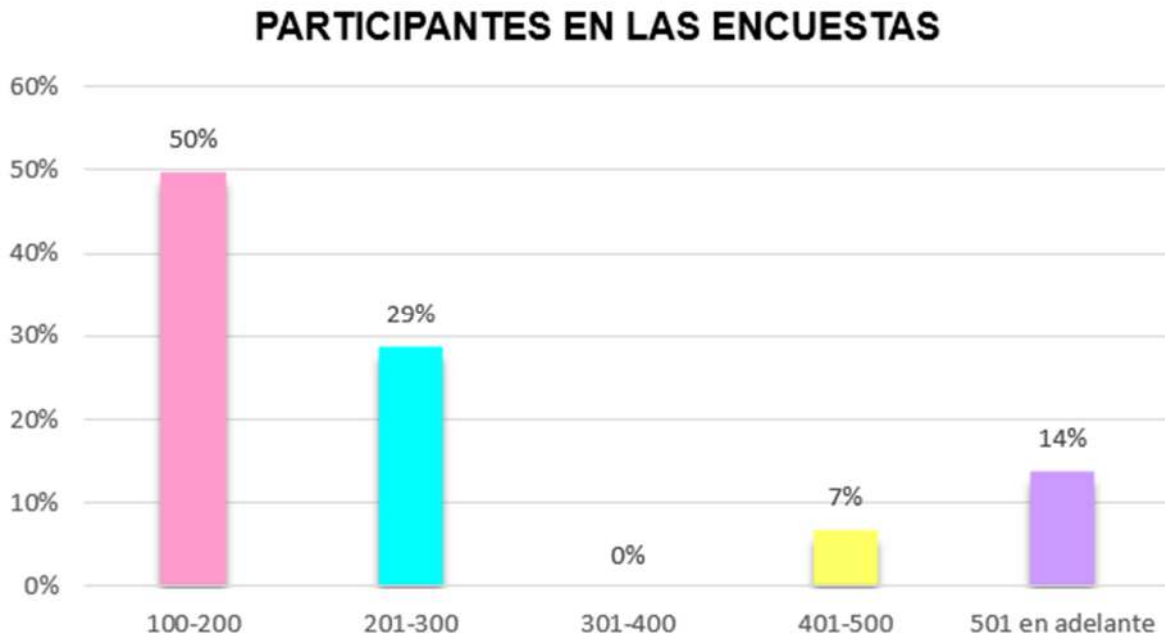


Figura 3. Sujetos participantes en las investigaciones.

En la consulta de los antecedentes, se seleccionaron investigaciones que tuvieran relación con el tema principal que es la satisfacción estudiantil. Así mismo, se buscó que la asociaran con alguna de las variables principales que son rendimiento académico, género y con el nivel de estudios, buscando que fueran afines con el de licenciatura, por



ser este donde se desarrolla la presente investigación. En los trabajos revisados, se observa que se efectuaron, en su mayoría, en nivel profesional, sin embargo, también se realizaron en posgrado, egresados y modalidad a distancia, como se muestra en la figura 4.

### NIVEL EN QUE SE DESARROLLARON LOS ESTUDIOS

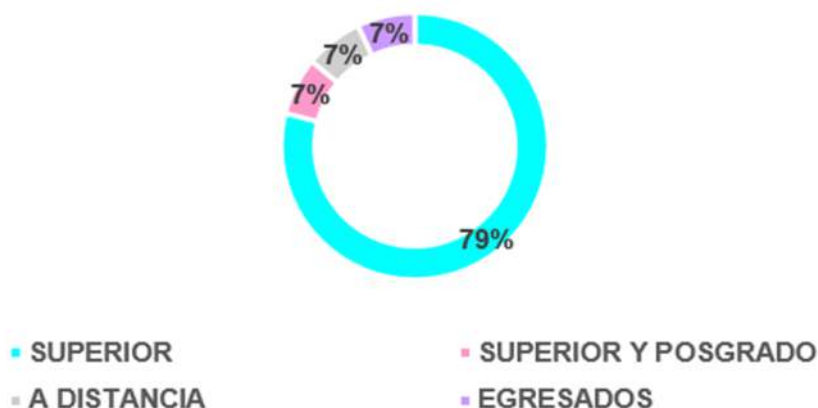


Figura 4. Nivel en que se desarrollaron las investigaciones.

De acuerdo a las variables identificadas en cada uno de los estudios, se encontraron coincidencias en múltiples de ellas, asociadas siempre al tema que cada una abordaba. La constante en todos los estudios fue la SE relacionada, en muchas de ellas, con la calidad educativa.

Sin embargo, para tener un mayor panorama de lo que se encontró, respecto a todas las variables que se citaron en los diferentes estudios, se agrupan en cuatro categorías (ver tabla 1), que, a criterio personal, se clasificaron las que están relacionadas con el estudiante, con el docente, con la institución y finalmente las variables que es posible apreciar en el resultado de la valoración del trabajo global de las instituciones.

Tabla 1.  
Variables de los estudios revisados

ESTUDIANTE	DOCENTE	INSTITUCIÓN	RESULTADOS
- Satisfacción	- Proceso de	- Calidad educativa	- Satisfacción
- Expectativas	enseñanza y	- Infraestructura	estudiantil
- Motivación	aprendizaje	- Escuelas	- Rendimiento
- Autoconcepto	- Formación	públicas/privadas	académico
- Género	docente/profesional	- Servicios	- Lealtad/fidelidad
- Logros personales	- Apoyo académico	- Clima	- Identidad
- Alumnos		institucional/laboral	estudiantil
normalistas		- Normas	
- Autorrealización		- Evaluación	
		- Currículum	
		- Práctica educativa	

### Balance de las investigaciones.

De las investigaciones analizadas, el 43% relaciona la variable de SE con la calidad educativa recibida (Salinas & Martínez, 2007; Garduño, 2009; Pérez et al., 2012; Álvarez et al., 2014; Surdez et al., 2018; Pecina, 2019); el 83% de éstas se realizaron en México y el 17% restante, en España.

En lo que respecta a las investigaciones que tenían dentro de sus fines el diseño de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes, se detectan únicamente el 14% (Garduño, 2009; Cámara, 2010), ambos estudios efectuados en México.

Por su parte, el instrumento SEUE de Gento y Vivas (2003) fue empleado en el 28% de los estudios realizados, en 21% aplicado en su totalidad, y en un 7% fue utilizado como base en fusión con el CSEN (Vivas & Ravenna, 2010; Mejía et al., 2013; Surdez et al., 2018; Jaik et al., 2018, respectivamente), 50% realizados en México y el otro restante, en el extranjero.

En lo referente a la satisfacción asociada con el rendimiento académico, variables que se estudiaron en la presente investigación, se encontró que el 21% de los estudios consultados asocian ambas variables (Garay et al., 2017; Jaik et al., 2018; Surdez, 2018), la primera realizada en el extranjero y el resto, en México.

Otra variable importante vinculada a la satisfacción, que es de gran valía en el presente estudio, es el género, de la cual también se encontraron antecedentes en 21% de las consultas (Mejía et al., 2013; Sandoval et al., 2016; Garay et al., 2017), sólo la segunda se realizó en México.

El 21% de los autores revisados asoció el logro personal o autorrealización de los estudiantes con la satisfacción manifestada (Garduño 2009; Sandoval et al., 2016; Surdez et al., 2018), todos desarrollados en México.

La fidelidad/lealtad, asociada a la satisfacción estudiantil es otra variable estudiada en 14% de los estudios (Garduño, 2009; De la Fuente et al., 2010), uno realizado en el país (México), el otro en el extranjero.

El desempeño, competencias o labor del profesor asociados al nivel de satisfacción estudiantil fue estudiada en 36% de las investigaciones revisadas (Salinas & Martínez, 2007; De la Fuente et al., 2010; Vivas & Ravena, 2010; Pérez et al., 2012; Surdez et al., 2018). El 40% de estas se realizaron en México y el 60% en el extranjero.

En cuanto a la infraestructura asociada a la satisfacción estudiantil, fue el 21% de los estudios los que mostraron análisis y asociación entre estos elementos (Salinas & Martínez, 2007; Vivas & Ravenna, 2010; Surdez et al., 2018). El 67% son publicaciones nacionales y el resto, 33%, en el extranjero.

Relacionado al proceso de e-a o formación recibida, el 35% de los estudios midió estos aspectos y los asoció con la satisfacción manifestada (Salinas & Martínez, 2007,

Garduño, 2009; Cámara, 2010; Sandoval et al., 2016; Surdez et al., 2018). Todos estos estudios se efectuaron en México.

En referencia al enfoque empleado, el 93% recurrió al cuantitativo (Salinas & Martínez, 2007; Garduño, 2009; Cámara, 2010; Vivas & Ravena, 2010; Pérez et al., 2012; Mejía et al., 2013; Álvarez et al., 2014; Sandoval et al., 2016; Garay et al., 2017; Mayorga et al., 2017; Jaik et al., 2018; Surdez et al., 2018; Pecina, 2019). Únicamente el 7% empleó el enfoque mixto (De la Fuente et al., 2010).

De acuerdo al número de participantes en las investigaciones consultadas, es posible agruparlas en función rango en que se clasificaron previamente. En el 50% de los estudios, participaron de 100 a 200 (Cámara, 2010; Pérez et al., 2012; Mejía et al., 2013; Sandoval et al., 2016; Garay et al., 2017; Jaik et al., 2018; Pecina 2019); el 29% entre 201 y 300 (Salinas & Martínez, 2007; De la Fuente et al., 2010; Vivas & Ravena, 2010; Mayorga et al., 2017;); de 301 a 400 no hubo ningún estudio; de 401 a 500 participaron el 7 % (Álvarez et al., 2014); finalmente, de 501 en adelante, participaron en 14% (Garduño, 2009; Surdez et al., 2018).

Por último, del total de investigaciones consultadas, el 28% se efectuaron en instituciones formadoras de docentes (Garduño, 2009; Cámara, 2010; Garay et al., 2017; Mayorga et al., 2017). El 50% de ellos, realizados en México, 50% en España, respectivamente.

## **Planteamiento del problema**

El tema de la mejora en la calidad educativa ha sido recurrente en las políticas públicas que han emprendido varios países, entre ellos, México, como respuesta a las demandas

de una sociedad cada vez más informada. Uno de sus principales objetivos ha sido establecer el éxito de las escuelas y los estudiantes mexicanos en el centro del diseño de políticas educativas. Para lograrlo, el SEN ha emprendido reformas en los distintos niveles escolares que respondan a los desafíos y necesidades de la época. En este contexto, las reformas educativas representan una política pública que puede lograr que el país mejore los resultados académicos de sus jóvenes estudiantes.

En el caso particular de la Escuela Normal, como institución de formación inicial docente, tiene la necesidad de mejorar sustancialmente por ser uno de los principales organismos en la preparación de jóvenes que, en corto plazo, serán los responsables de la tarea educativa.

La satisfacción de los alumnos respecto a la educación recibida y de los elementos de su contexto, es uno de los indicadores de calidad más aceptables en distintos modelos propuestos. Por ello, la presente investigación se centra en conocer la SE de dos Escuelas Normales Rurales ubicadas en estados diferentes, con contextos similares, donde la principal diferencia es el género, con la intención de conocer si éste último puede variar en los resultados obtenidos, así como en el rendimiento académico alcanzado por los estudiantes.

### **Preguntas de investigación**

Las preguntas de investigación orientan las respuestas que se pretenden encontrar con la investigación, razón por la cual, de forma simultánea con los objetivos, es preciso tenerlas en cuenta durante todo el proceso. Para el desarrollo de esta investigación, se plantean las siguientes:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de las alumnas de la Escuela Normal Rural “Ricardo Flores Magón”?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Escuela Normal Rural “José Guadalupe Aguilera”?
- ¿Qué diferencias existen entre la satisfacción estudiantil de los alumnos de la Escuela Normal Rural “José Guadalupe Aguilera” y la de las alumnas de la Escuela Normal Rural “Ricardo Flores Magón”?
- ¿Qué diferencia hay entre la satisfacción estudiantil de los alumnos normalistas y el género?
- ¿Qué diferencia hay entre la satisfacción estudiantil de los estudiantes normalistas y el rendimiento académico?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción estudiantil de los alumnos normalistas y las variables sociodemográficas?

### **Objetivos de investigación.**

Es importante la congruencia entre las preguntas planteadas y los objetivos establecidos. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2008), los objetivos tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación.

Para efectos del estudio, los objetivos son los siguientes:

- Identificar el nivel de satisfacción estudiantil de las alumnas de la Escuela Normal Rural “Ricardo Flores Magón”.

- Identificar el nivel de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Escuela Normal Rural “José Guadalupe Aguilera”.
- Determinar las diferencias que existen entre la satisfacción estudiantil de los alumnos de la Escuela Normal Rural “José Guadalupe Aguilera” y la de las alumnas de la Escuela Normal Rural “Ricardo Flores Magón”.
- Analizar la diferencia que hay entre la satisfacción estudiantil de los alumnos normalistas y el género.
- Analizar la diferencia entre la satisfacción estudiantil de los estudiantes normalistas y el rendimiento académico.
- Analizar la relación que existe entre la satisfacción estudiantil de los estudiantes normalistas y las variables sociodemográficas.

## Justificación

Una de las metas nacionales en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 es “México con Educación de Calidad”. Para lograrlo, se desarrollaron múltiples reformas en los distintos niveles enfocadas al logro del mismo y que derivaron en acciones concretas en ese mismo Plan, señalando la necesidad de continuar con la ampliación e impulso al mejoramiento de la calidad de la educación superior, donde una de sus estrategias es la evaluación como un referente importante para la toma de decisiones que contribuyan a la misma.

En correspondencia con lo anterior, una política pública enfocada en mejorar los resultados educativos, fue la creación de la Ley General al Servicio Profesional Docente,

donde se establecen los criterios, términos y condiciones para el ingreso al SEN, es decir, los exámenes de oposición en los que los alumnos normalistas debían participar para el otorgamiento de plazas en su nivel correspondiente.

Con esta acción se pretende garantizar la idoneidad de los conocimientos y las capacidades necesarias para desempeñarse en la función que se ostenta.

En este contexto, desde la administración federal anterior, cuando la Secretaría de Educación Pública y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la educación suscribieron la Alianza por la Calidad de la Educación con la intención de transformar el SEN, se estableció que las plazas docentes se asignarán a través de un Concurso Nacional a nivel federal, llevándose a cabo por primera vez en el año 2008.

Es así como la Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE), tiene como último registro, los resultados de la tercera aplicación correspondientes al 2010, rescatando los correspondientes a las instituciones donde se realizará el estudio (ver tabla 2).

Tabla 2.  
*Resultados de las Escuelas Normales Públicas en el Concurso del Ingreso al Servicio 2010: Estudiantes egresados en 2010.*

Entidad	Institución	Total	Aceptable	Requiere Nivelación	No Aceptable	Aceptable	Requiere Nivelación	No Aceptable
Chihuahua	Normal Rural Ricardo Flores Magón	98	64	34	-	65%	35%	0%
Durango	Normal Rural José Guadalupe Aguilera	84	40	44	-	48%	52%	0%

*Fuente. SEP. DEGESPE 2010*

Por lo anterior, resulta interesante conocer si el nivel de satisfacción de los estudiantes normalistas se encuentra relacionado con los resultados obtenidos y si el



género es una variable importante en ambos, puesto que el estudio se realizará en dos instituciones con características muy similares, donde la principal diferencia radica en que una es internado de hombres y la otra de mujeres.

Ahora, retomando el concepto de calidad, el INEE afirma que la calidad de la planta académica de las escuelas normales, de acuerdo con estudios recientes, en general, no ha alcanzado los mínimos satisfactorios, observando inequidad en la distribución de los docentes con buenos perfiles. Señala que se han documentado las deficiencias en la calidad de la instrucción de las normales públicas relacionadas de forma relevante a la carencia de formadores de docentes suficientemente calificados (Santibáñez, 2007, como se citó en el INEE, 2015). Lo anterior está directamente vinculado con la SE que puedan tener los estudiantes de ambas normales donde se realizó el estudio.

En relación con lo anterior, el INEE concentra los perfiles registrados con datos de ANUIES en el año 2013, donde realiza un comparativo de la preparación académica de docentes de normales públicas vs universidades y tecnológicos públicos (figura 5).

Grado	Normales públicas				Universidades y tecnológicos públicos			
	Tiempo completo	Tres cuartos de tiempo	Medio tiempo	Horas	Tiempo completo	Tres cuartos de tiempo	Medio tiempo	Horas
Doctorado	7.4	2.3	2.8	2.2	24.9	3.6	5.7	2.2
Maestría	50.3	45	40.5	31.8	43.1	31.1	34.7	30.9
Especialidad	2.1	2.3	2.8	3.1	2.6	1.5	4	1.8
Licenciatura	38.9	48.9	50.8	59.7	28.2	61.7	53.7	61.2
Técnico superior	1.3	1.6	3.2	3.1	1.2	2.2	1.9	3.9
Totales	100	100	100	100	100	100	100	100

Figura 5. Perfiles profesionales.  
Fuente. INEE 2013

El INEE (2015) señala que las diferencias significativas entre estos perfiles académicos de la planta docente de las escuelas normales y otras instituciones de estudios superiores de carácter público, puede ser una variable de peso importante que explique los problemas académicos de las escuelas normales y la notoria diferencia observada con otras instituciones de nivel superior.

Al respecto, al ser esta investigación un estudio comparativo, es de gran importancia contar con la referencia particular de las escuelas que participan en el mismo, recuperando los perfiles profesionales, así como la carga horaria de los docentes que laboran en ambas instituciones y que a continuación se presentan los datos actualizados al 2019 (ver tablas 3 y 4):

Tabla 3.  
*Comparativo de habilitación por tiempo de las normales RFM y JGA.*

Institución	Habilitación por tiempo									
	Tiempo completo		¾ de tiempo		½ tiempo		Horas		Total de docentes	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Saucillo	37	82.22	2	4.45	6	13.33	-		45	100
Aguilera	44	73.33	7	11.67	6	10	3	5	60	100

Fuente: Coordinación de Instituciones Formadoras de Docentes del estado de Durango (2020)  
Departamento de Formación y Actualización Docente de Chihuahua (2020)

Tabla 4.  
*Comparativo de perfiles profesionales de las normales RFM y JGA.*

Institución	FORMACIÓN								Total de docentes	
	Doctorado		Maestría		Licenciatura		Normal básica			
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Saucillo	20	44.4	24	53.3	1	2.2	-	-	45	100
Aguilera	5	8.33	28	46.67	27	45	-	-	60	100

Fuente: Coordinación de Instituciones Formadoras de Docentes del estado de Durango (2020)  
Departamento de Formación y Actualización Docente de Chihuahua (2020)

Es interesante realizar este contraste donde es posible apreciar la amplia diferencia en los perfiles profesionales, mientras que en Saucillo el 44.4% de su planta docente cuenta con nivel de doctorado, en Aguilera únicamente es el 8.33% quienes tienen ese grado; en lo que respecta al nivel de maestría, es menor la diferencia, sin embargo continúa Saucillo por sobre Aguilera con 53.33% y 46.67% respectivamente; nuevamente en el grado de licenciatura la brecha es muy amplia, mientras en Saucillo es el 2.2% quien tiene ese grado, en Aguilera se ubica el 45% de la población en este nivel.

Sin embargo, en la asignación de tiempo completo, a pesar de los perfiles profesionales podría decirse que existe una desproporción, es decir, en el supuesto caso que los perfiles profesionales con doctorado tengan tiempo completo, en Saucillo de los 37 docentes que cuentan con esa carga, 20 tienen el más alto grado, es decir, 54%, mientras que en Aguilera 5 docentes de 44, representan el 11% con ese nivel académico.

Se puede concluir que, en cuanto a la preparación docente, es mayor en la Normal de Saucillo y eso puede ser un factor que incida en los resultados de ingreso al Servicio profesional docente 2010 proporcionado por la DGESE y que se presentó en la tabla 2.

Así mismo, es posible que este fenómeno tenga una relación estrecha con los resultados obtenidos en distintas evaluaciones a las que los alumnos están sujetos, donde tal vez no se atribuya sólo a la falta de capacidad de los estos, si no a que las instituciones no brindan una formación integral acorde a las demandas académicas, sociales y culturales de sus estudiantes, lo cual está relacionado de manera directa con la SE de los jóvenes que cursan en estas instituciones (normales rurales específicamente).

Actualmente se enfrenta un proceso de fortalecimiento del Sistema de Normales Públicas, donde se pretende lograr calidad en la educación que imparten y que trascienda

directamente con la competencia académica de sus egresados, por lo que el INEE propone desarrollar una evaluación comprensiva que fusione el espacio interno con la mirada externa.

Los estudiantes conforman una parte medular en el contexto educativo de las normales y su opinión puede enriquecer los procesos de valoración de lo que se emprende y sus resultados, de manera que posibilite detectar debilidades de forma oportuna, que resulten en acciones de mejora viables a integrarse en los distintos proyectos desarrollados en las mismas, con decisiones efectivas de transformación y fortalecimiento.

De esta manera, los resultados de la presente investigación pueden ser relevantes al convertirse en un detonador de cambio que deleve las áreas débiles en el contexto institucional y que muchas veces las autoridades desconocen u omiten.

En el 2010 surge el acuerdo de cooperación México –OCDE para mejorar la calidad de la educación de las escuelas mexicanas donde confirma que la mejora de la calidad educativa es una prioridad política y social para el país.

La organización realiza una serie de 15 recomendaciones como estrategias de acción que impacten directamente en la tarea educativa. En una de ellas, destaca la trayectoria profesional docente para consolidar una profesión de calidad que mejore los resultados educativos de los jóvenes, creando un sistema sólido que permita seleccionar, preparar, desarrollar y evaluar a los mejores docentes para sus escuelas.

Para lograr lo anterior, propone ocho recomendaciones mediante las que pretende seguir la trayectoria docente desde su formación inicial hasta su permanencia como profesional docente, donde destaca que el desarrollo profesional y la evaluación se convierten en elementos importantes. De las que destacan, por su relación con el tema

de estudio, es el fortalecimiento de la formación inicial, donde propone establecer un sistema de estándares rigurosos para acreditar a todas las Normales con el propósito de que la docencia en México adquiriera un estatus de profesión de alto nivel, mejorando la calidad de los candidatos en las instituciones de formación inicial docente.

Menciona que las evaluaciones en pruebas estandarizadas son un medio relevante que habrán de complementarse con otras medidas válidas y confiables. Es aquí donde toma relevancia el estudio, pues si bien, la evaluación es una herramienta esencial para la mejora y rendición de cuentas, es de vital importancia conocer si las expectativas, intereses y necesidades de quienes son el centro de atención para validar la calidad educativa (alumnos normalistas), son cubiertas por las propias instituciones.

Como se aprecia, la calidad, el rendimiento escolar, la evaluación y la SE son elementos estrechamente vinculados. El concepto de calidad de la educación tiene doble carácter de satisfacción de las necesidades individuales y sociales, siempre y cuando responda adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona: intelectual, afectiva, moral y físicamente (Aguerrondo, 1994; Toranazos, 1996, como se citó en Vivas & Ravena, 2010).

Por lo tanto, conocer la opinión de los estudiantes representa un aporte de gran valía para ambas instituciones, que pueden convertirse en recomendaciones de mejora en el proceso de la formación de los profesionales que egresan y que enfrentan procesos rigurosos de evaluación para su ingreso y mantenimiento al SEN, así como para obtener incentivos por su desempeño. De esta manera se estarían fortaleciendo los procesos de evaluación y rendición de cuentas, atendiendo lo que la OCDE sugiere respecto a la complementación de evaluaciones estandarizadas.

Mediante esta experiencia de evaluación desde la perspectiva de los actores principales en el proceso de formación docente (alumnos), es posible tomar decisiones con el objetivo de orientar mejoras en los procesos académicos y de gestión de los servicios educativos, se promueve y fortalece la cultura de la evaluación como un instrumento de mejora en las escuelas normales que les permita conocer la calidad que como institución ofertan.

Tal como lo señala el INEE (2015), si no se instala en las instituciones un sistema de evaluación y de mejora educativa, difícilmente se romperán las inercias y atenderán las áreas de oportunidad presentes y futuras.

En palabras de Gento (1996, como se citó en Garduño, 2009), la razón de todas las empresas es ofertar productos o servicios que satisfagan las necesidades de quienes lo adquieren o reciben, si no se cumple sería un fraude o mala inversión, por lo que el autor sugiere que determinar el grado de satisfacción que refleje las necesidades de los clientes permite establecer la comunicación necesaria para mejorar, detectando lo que requiere atención, el nivel de satisfacción que se consigue con el servicio y las expectativas sobre futuras necesidades.

Por lo tanto, el autor señala como algo muy relevante, la comunicación con los clientes, especialmente en el ámbito educativo, para conocer y medir la satisfacción, rescatando si lo que se le promete es lo que recibe y si efectivamente es lo que necesita.

La eficacia institucional puede tener como uno de sus indicadores más importantes, la SE. Mediante ésta es posible conocer si los alumnos están satisfechos con los programas y servicios que son ofrecidos como parte integral del proceso educativo (Carilli, 2000, como se citó en Garduño, 2009).

Para validar el éxito de la gestión y la calidad de sus servicios, las instituciones necesitan valorar el papel central que tiene la satisfacción de los estudiantes y reconocer que debe ser una de las prioridades por la que las universidades deben luchar (Reboloso, Fernández, Pozo & Cantón, 2001, como se citó en Garduño, 2009).

Como muchos estudios arrojan, la SE y el desarrollo de una cultura de calidad van de la mano en cualquier institución, incluyendo a las normales rurales.

Así mismo resulta relevante estudiar si los factores que han demostrado su relación con el rendimiento académico se vinculan también con la satisfacción y el género.

De esta manera estudiar las relaciones existentes entre la SE y otras variables relevantes, puede resultar útil para las escuelas normales rurales donde se realizó el estudio, desde una perspectiva teórica como empírica.

En este proyecto de investigación se utilizaron la satisfacción estudiantil y el género como variables criterio en el marco de la calidad de la enseñanza de las escuelas normales.

El supuesto teórico de partida es que el conjunto de variables seleccionadas para el estudio representa fuertes patrones de interrelación, por lo que el objetivo general sería mostrar la capacidad de asociación y causalidad que se puede alcanzar sobre las variables criterio consideradas.

El estudio de satisfacción del estudiante normalista y su relación con el género se decide desarrollarlo por la relevancia que reviste el tema en las teorías y modelos de calidad aplicados a la educación. En él (SE) se reconoce un indicador de la calidad de la enseñanza, que tiene repercusiones importantes en la retención, rendimiento académico y éxito escolar de los alumnos.

Como se mencionó anteriormente, en la revisión de literatura se enfocó en estudios de satisfacción estudiantil, desarrollados en nivel profesional y maestría, algunos vinculados al campo de formación de profesionistas en educación y otros con distintas carreras: enfermería, ingeniería, odontología, instituciones del sector público y privado, entre otras.

Sin embargo, es importante señalar que no se encontró antecedente de alguna investigación de SE en alumnos de escuelas normales rurales y su relación con el género.



## CAPÍTULO II

# MARCOS CONTEXTUAL Y TEÓRICO

Con la intención de orientar el estudio, prevenir errores, ampliar la visión, establecer un marco de referencia, con el que se logra apreciar el estado del conocimiento del tema, se realiza la revisión de literatura, contextualizando el problema de investigación planteado, en este caso, la satisfacción estudiantil y las variables de género y rendimiento académico.

### Contexto

Tradicionalmente, las escuelas normales han sido las encargadas de formar a los docentes de educación básica del país. En la actualidad existen de carácter privado y público. Entre estas últimas se encuentran las normales rurales que tienen características muy peculiares que las distinguen de las del resto y que, sin duda alguna, impactan en la formación de los futuros docentes, como lo son, la calidad de internando y agrupaciones por género (masculino y femenino).

A lo largo de la historia han presentado dificultades para mantenerse por el constante interés de gobierno por su cierre definitivo, tal como lo hiciera el presidente

Gustavo Díaz Ordaz quien en 1969 cerró 15 de las 29 escuelas normales rurales (Padilla, 2009).

Entre las 14 escuelas restantes, se encuentran las Escuelas Normales Rurales RFM y JGA, mejor conocidas como “Normal Saucillo” y “Normal “Aguilera”, instituciones donde se realizó el estudio.

La primera se encuentra en el estado de Chihuahua y es un internado de mujeres; la segunda se ubica en el estado de Durango y de forma opuesta, es un internado de hombres.

Ambas instituciones, por su naturaleza, se encuentran ubicadas en contextos rurales. La primera en el municipio de Saucillo, Chih.; la segunda en el poblado José Guadalupe Aguilera, municipio de Canatlán, Dgo.

## Conceptualización

Durante el desarrollo de la investigación los términos de calidad educativa, satisfacción estudiantil, género y rendimiento académico, son recurrentes por la correlación y diferencias que se pretendía investigar entre los mismos.

Por ello, se hace necesario definirlos de acuerdo a lo que distintos autores han aportado en investigaciones previas y en relación a constructos ya existentes.

### Calidad educativa.

Aunque la calidad educativa no es una variable a analizar en este estudio, se consideró relevante conceptualizarlo por ser un término reiterativo en las múltiples investigaciones

revisadas y por la constante relación, directa e indirecta, con la satisfacción estudiantil, por lo que se presentan las opiniones de diversos autores respecto a su conceptualización e importancia en estudios de satisfacción.

Tal como lo mencionan Vergara y Quezada (2011) en su artículo, la calidad de una institución educativa se ve reflejada en la conformidad y satisfacción que manifiesta la comunidad escolar sobre los servicios recibidos por ésta.

Al respecto, la DGESEPE hace un resumen de los resultados del examen nacional de ingreso al servicio profesional docente 2009-2010 donde, donde encontró, que, de un total de 81 490 aspirantes, sólo el 22.8% obtuvieron un nivel aceptable, 72.7% requería procesos de nivelación académica y 4.5% obtuvo resultado no aceptable.

Como consecuencia, la DGESEPE promovió un programa de mejora que se implementó en las escuelas normales y unidades de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), con acciones específicas que pretendían fortalecer la formación de treinta mil estudiantes del último año de las escuelas normales, mediante la mejora de la calidad educativa ofertada.

Velasco (2000, como se citó en Bullón, 2007) la define como aquella que ayuda a los educandos a satisfacer plenamente sus necesidades, así como la promoción y desarrollo máximo sus capacidades de forma integral.

Bullón (2007) menciona que, en el Foro Mundial de Educación de la UNESCO, celebrado en Dakar en el año 2000, se establece que niños, adolescentes y adultos tienen derecho a beneficiarse de una educación que satisfaga sus necesidades básicas de educación, adaptada a aprovechar el talento y potencial de los individuos de tal manera que puedan mejorar su vida y transformar la sociedad.

Al respecto, la autora mexicana Silvia Schmelkes (1997) asegura que, en países como México, en los que la universalización de la educación básica todavía no es una realidad, es importante precisar que por calidad de este nivel educativo estamos entendiendo un concepto complejo que incluye cuando menos cuatro componentes:

- a) **La relevancia:** Un sistema educativo, para ser de calidad, debe ser capaz de ofrecer a su demanda real y potenciar aprendizajes que resulten relevantes para la vida actual y futura de los educandos, para las necesidades actuales y futuras de la sociedad en la que estos se desenvuelven. La relevancia de los objetivos y de los logros educativos se convierte en el componente esencial de esta manera de entender la calidad de la educación, fundamentalmente porque ella tiene mucho que ver con la capacidad de asegurar cobertura y permanencia de los alumnos dentro del sistema educativo.
- b) **La eficacia:** Entienda como la capacidad de un sistema educativo básico de lograr los objetivos - suponiendo que estos son relevantes - con la totalidad de los alumnos que teóricamente deben cursar el nivel y en el tiempo previsto para ello. Un sistema educativo será más eficaz en la medida en que se acerque a esta finalidad. Este concepto incluye el de cobertura, el de permanencia, el de promoción y el de aprendizaje real.
- c) **La equidad:** Un sistema de educación básica -que es el nivel que se presenta como obligatorio para toda la población en una determinada edad- para ser de calidad, debe partir del reconocimiento de que diferentes tipos de alumnos acceden a la educación básica con diferentes puntos de partida. Al hacerlo, se propone ofrecer apoyos diferenciales a fin de asegurar que los objetivos de la educación se logren, de manera

equiparable, para todos. La equidad implica dar más, apoyar más, a los que lo necesitan. La equidad se verá reflejada en la eficacia.

d) **La eficiencia:** Un sistema será de mayor calidad en la medida en que, comparado con otro, logra resultados similares con menores recursos".

Para la OCDE, la educación de calidad es aquella que asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equiparles para la vida adulta (OCDE, 2001).

El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), destaca que de acuerdo con el artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es responsabilidad del estado garantizar la calidad de la educación obligatoria, de manera que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos deberán garantizar el máximo logro de aprendizaje de los educandos.

Para la International Standard Organization (ISO), la calidad está asociada con la satisfacción de necesidades, puntualizando que "la calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas" (González, 2000, p. 55, como se citó en Bullón, 2007).

### **Satisfacción estudiantil.**

Al hablar de satisfacción podemos encontrar que hay distintos tipos: satisfacción del cliente, satisfacción laboral, satisfacción de las necesidades, satisfacción estudiantil, entre otras.

Para Cabrera y Galán (2002) la satisfacción escolar es la coincidencia que se da entre la percepción que el alumnado tiene del contexto educativo y la importancia que éste le da a cada aspecto.

Esto tiene estrecha vinculación con el modelo teórico de Garduño, en el que mediante la construcción, validación y aplicación del instrumento CSEN fue posible lograr identificar los niveles de satisfacción y los niveles de importancia de los estudiantes.

Pérez Juste (2000, p. 18, como se citó en Gento & Vivas, 2003), destaca que la satisfacción en algunos casos se refiere a las necesidades que experimenta el personal de la organización, entre los que se pueden mencionar la adecuada respuesta a expectativas, necesidades, intereses y demandas de los destinatarios.

Si lo anterior se traslada al ámbito educativo, los alumnos son los destinatarios y la satisfacción se encuentra relacionada con la manera en que el proceso educativo y la propia institución atienden las expectativas, intereses y necesidades de ese grupo particular.

Elliot y Shin (2002, como se citó en Gento & Vivas, 2003) señalan que una razón que explica la importancia asignada a la satisfacción estudiantil en las evaluaciones de las universidades, es debido a que existen investigaciones que muestran que ésta tiene un efecto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil.

Por su parte cuando el investigador Gento Palacios coordinó una investigación que pretendía conocer la valoración de la importancia de los componentes del Modelo Total de Calidad para las Instituciones Educativas por él propuesto, descubrió que la mayoría de los países y sectores consultados manifestaron que la satisfacción de los alumnos es el componente más importante para la determinación de la calidad (Gento & Vivas, 2003).

Como conclusión de su estudio, Gento y Vivas (2003) definen la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que estos tienen de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus necesidades propias y al logro de sus expectativas.

En palabras de Blanco y Blanco (2007, como se citó en Bullón, 2007) la satisfacción estudiantil, será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución para desarrollar un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se perciba como un cliente que ha recibido el servicio en términos de conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba.

Para Alves y Raposo (2005, como se citó en Salinas, Morales & Martínez, 2008), es un concepto que ha cobrado vital importancia en el sector universitario dado que de ésta depende su supervivencia. Mencionan que sólo mediante esta medición será posible alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca.

Para Barraza (2011), la satisfacción estudiantil debe tomar en cuenta que la ésta es el resultado de un proceso valorativo que tiene lugar cuando el alumno externa estar satisfecho o no estarlo con algún aspecto o servicio que recibe de su institución, emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación, sustentado en la unidad de lo cognitivo y afectivo, es decir, implica un proceso de construcción de significados y sentidos personales.

Flores Balboza (2005, como se citó en Pérez, López, Couto & Navarro, 2012) menciona que la satisfacción estudiantil es aquella percepción que surge en el alumno cuando la universidad o centro educativo cubre sus necesidades.

Martínez y Mejías (2009, como se citó en Cadena, Mejías, Vega & Vásquez, 2015) adoptan el concepto de satisfacción estudiantil como “nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos” (p. 10).

### **Género.**

Aunque en la actualidad existen muchos estudios relacionados al género donde se aborda que éste no es sólo una condición biológica que se amplía hasta aspectos socioculturales, para efectos de la presente se considerará el propuesto por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, s/f), la cual señala que el sexo se refiere a las características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos, que los definen como macho y hembra. Se reconoce a partir de datos corporales genitales; el sexo es una construcción natural, con la que se nace.

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS, s/f), define el género como los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad asume como propios para los hombres y las mujeres.

La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, en su artículo “¿A qué nos referimos cuando hablamos de “sexo” y “género”? refiere que este último hace alusión a los atributos sociales y oportunidades vinculadas a ser hombre o mujer, así como las relaciones que se dan entre ambos sexos, destacando que se



establecen y aprenden en la sociedad, mismos aspectos que atenderán al contexto o tiempo, por lo tanto, pueden cambiar.

Menciona que el hombre y mujer son categorías sexuales, mientras que masculino y femenino son categorías asociadas al género. Por lo anterior el género es una diferencia importante para el presente estudio.

### **Rendimiento académico.**

Sin duda alguna conceptualizar el rendimiento académico es una compleja tarea por los múltiples sinónimos que se le otorgan en el campo educativo: rendimiento escolar, aptitud escolar, desempeño académico, entre otros. En todos los casos, las diferencias son por cuestiones semánticas, aunque en la vida profesional se usen como sinónimos.

En esta investigación se empleará el término rendimiento académico, explorando lo que diversos autores aportan en relación a ello, tratando de converger y determinar el más adecuado para los fines de la presente.

Hernández y Barraza (2013) en su libro “Rendimiento académico y autoeficacia percibida. Un estudio de caso”, señala que el rendimiento escolar es un “nivel de conocimientos demostrado en un área o materia comparado con la norma de edad y nivel académico”, entendido a través de sus evaluaciones (Jiménez, 2000, como se citó en Edel, 2003, p.2).

Para Figueroa (2004), el rendimiento académico se refiere a la relación entre el proceso de aprendizaje, que involucra factores extrínsecos e intrínsecos del individuo y el producto que se deriva de él, el cual es expresado en valores en relación con el conocimiento que se obtenga de dicho proceso.

El rendimiento académico de los estudiantes universitarios es otro elemento que se vincula con el tema de la calidad de la educación superior, tomándose como un indicador que permite aproximarse a la realidad educativa (Díaz et al., 2002, como se citó en Garbanzo, 2007).

Una concepción más amplia es la que define Murillo (2013, como se citó en Barreno, 2018) quien menciona que se refiere al logro del estudiante en las tareas académicas, conceptualizando el rendimiento académico como la suma de diferentes y complejos factores que actúan en la persona que aprende, midiéndose mediante las calificaciones obtenidas, con un valor numérico (cuantitativo), cuyos resultados muestran las materias aprobadas o perdidas, la deserción y el grado de éxito académico.

Resumiendo, el rendimiento académico es un indicador del nivel de aprendizaje alcanzado por el estudiante, por ello, el SEN brinda tanta importancia a dicho indicador.

## Marco teórico

Para orientar el sustento de la investigación se buscaron modelos teóricos que brindaran soporte a la satisfacción estudiantil. En un estudio realizado en Venezuela por Estrada, Zuccarello e Hinojosa (2010) detectaron la necesidad de determinar si efectivamente es de calidad la educación que se imparte actualmente a través de instituciones privadas de educación superior. Durante el desarrollo de la misma, realizaron una revisión documental respecto a los modelos aplicables para la evaluación de la calidad, seleccionando tres de los distintos modelos encontrados.

- a) El Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas (MCTIE) del español Samuel Gento Palacios (2002, como se citó en Estrada et al., 2010),

que se basa en indicadores y predictores, el cual no se centra sólo en los resultados deseados, sino en el proceso que debe seguirse para lograrlos.

Este modelo es flexible y adaptable a las circunstancias y realidades de cada institución.

- b) El segundo, es un modelo más abierto y amplio, con orientación norteamericana propuesto por Malcolm Baldrige (como se citó en Estrada et al., 2010), aplicable a cualquier nivel educativo, permitiendo que cada institución determine los estándares que se desea alcanzar, sin que ninguna persona o entidad se los imponga. Se basa en una serie de valores como: liderazgo visionario, educación centrada en el aprendizaje, aprendizaje organizacional e individual, valoración de los profesores y del personal de apoyo, velocidad de respuesta, enfoque hacia el futuro, administración de la innovación y la información, responsabilidad pública y ciudadana, enfoque de los resultados y generación de valor y finalmente, perspectivas del sistema. Así mismo su modelo propone las siguientes categorías: liderazgo, planeación estratégica, enfocar a los estudiantes y a los grupos importantes, análisis e información, enfocar a los profesores y al personal de apoyo, administración de los procesos educativos y de apoyo, resultados del desempeño institucional.
- c) Por último, el propuesto por la investigadora chilena María Teresa Lepeley (2003, como se citó en Estrada et al., 2010), el Modelo de Evaluación de Gestión y Calidad de la Educación, cuyo énfasis está en las áreas de gestión.

Este modelo tiene base en las personas, apuntando a resolver las necesidades y expectativas de superación y mejoramiento de los alumnos. Considera a los docentes como los agentes más importantes para mejorar la calidad de la educación.

Si bien, aprecia que la calidad no es un concepto fijo, asume que debe responder a la suma de necesidades y expectativas de los consumidores que son los estudiantes, fundamentándose en el perfeccionamiento, la evaluación y el mejoramiento continuo, tanto de las personas que laboran en las instituciones como de los procesos. Para una mejor apreciación Estrada et al. (2010), elaboraron un cuadro comparativo de los tres modelos de evaluación educativa para apreciar los aspectos que cada uno contempla (ver figura 6).

<b>Modelos</b>		
<b>Malcolm Baldrige</b>	<b>Calidad Total para las Instituciones Educativas de Samuel Gento Palacios</b>	<b>Gestión y Calidad en Educación de María Teresa Lepeley</b>
<b>Fundamentos</b>		
<p><b>Valores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo visionario.</li> <li>-Educación centrada en el aprendizaje.</li> <li>-Valoración de los profesores y del personal de apoyo.</li> <li>-Enfoque hacia el futuro.</li> <li>-Administración de la innovación y la información.</li> <li>-Responsabilidad pública y ciudadana.</li> <li>-Aprendizaje organizacional e individual.</li> <li>-Velocidad de respuesta.</li> <li>-Enfoque de los resultados y generación de valor.</li> <li>-Perspectivas del sistema.</li> </ul> <p><b>Categorías:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo</li> <li>-Planeación estratégica.</li> <li>-Enfocar a los estudiantes y a los grupos importantes.</li> <li>-Análisis e Información.</li> <li>-Enfocar a los profesores y al personal de apoyo.</li> <li>-Administración de los procesos educativos y de apoyo.</li> <li>-Resultados del desempeño institucional.</li> </ul>	<p><b>Indicadores de calidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo pedagógico.</li> <li>-La satisfacción de los estudiantes y del personal.</li> <li>-El efecto de impacto de la educación alcanzada.</li> <li>-El producto educativo.</li> </ul> <p><b>Predictores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La disponibilidad de medios personales y materiales.</li> <li>-La organización de la planificación.</li> <li>-La gestión de los recursos.</li> <li>-La metodología educativa.</li> </ul>	<p><b>Áreas de Gestión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo.</li> <li>-Satisfacción de estudiantes.</li> <li>-Desarrollo de profesores y personal administrativo.</li> <li>-Planificación estratégica.</li> <li>-Calidad de información.</li> <li>-Calidad de gestión.</li> <li>-Articulación, impacto social y medio ambiente.</li> </ul>

Figura 6. Comparación de Modelos de Evaluación de la Calidad Educativa.

Como es posible apreciar en la figura 6, sólo los modelos de Gento y Lepeley, consideran el elemento de la SE dentro de sus categorías, por lo que pueden ser susceptibles a aplicarse en la presente investigación, teniendo mayor tendencia en las investigaciones revisadas, el instrumento que se deriva del modelo de Gento (SEUE).

Por lo anterior, se complementa lo que propone Estrada et al. (2010) con lo que Vivas (1999) en su artículo “El modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas” aporta respecto al MCTIE, diseñado y elaborado por Gento, señalando que, mediante su instrumento, el autor pretende dar a conocer una visión objetiva, integral y ponderada de lo que deben ser las instituciones para considerarse de calidad.

Su punto de partida es un enfoque de totalidad o globalidad, por la condición de que en su análisis de la calidad señala que deben considerarse todos los componentes que intervienen en el proceso educativo y sus relaciones mutuas, involucrar a todos los ámbitos posibles y abarcar tanto los procesos como resultados de la educación (Vivas 1999).

Vivas (1999) señala que Gento utilizó un doble enfoque deductivo-inductivo, analizando aportes del contexto empresarial y educativo, estableciendo conclusiones y análisis desde la propia realidad educativa, estructurando su modelo basándose en dos elementos: los indicadores y los predictores, puntualizando que los primeros hacen referencia a rasgos configurativos que pondrán de manifiesto el grado de calidad alcanzado y evidencian la calidad de un centro; en tanto, los predictores son los factores o características que han de reunir las instituciones educativas para lograr niveles aceptables de calidad.

Dentro de este modelo, citado en Vivas (2003), los identificadores de la calidad enmarcan el producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes, la satisfacción

del personal que trabaja en la institución y el efecto de impacto de la educación alcanzada; en cuanto a los predictores, señala la disponibilidad de medios materiales y personales, el diseño de estrategia de las instituciones, la gestión de los recursos, la metodología educativa, el liderazgo educativo. Con todos estos elementos se pretende determinar la calidad de una institución educativa, empleando una escala del 1 al 9.

El modelo elaborado por Gento (MCTIE) citado en Vivas (1999), es el marco teórico referencial para la elaboración del SEUE, con que específicamente se centraban en la satisfacción por los resultados y experiencias asociadas con su educación (Gento & Vivas 2003).

Respecto al proceso de elaboración del cuestionario, se basaron en las recomendaciones de Tejeda (1997, p. 99, como se citó en Gento & Vivas 2003), realizando actividades secuenciadas de la siguiente manera: establecimiento de indicadores a partir de las variables de estudio, formulación de ítems en relación con los distintos indicadores, selección de un número determinado de ítems que abarquen el objeto de estudio y configuran la prueba inicial o piloto, aplicación de la prueba piloto, análisis y establecimiento de la validez y confiabilidad iniciales, reajuste de la prueba inicial, nueva aplicación ajustada, revisión de validez y confiabilidad, y por último, prueba definitiva.

Así mismo para ubicar las necesidades de los educandos y la sociedad, Gento se basó en la jerarquía de las necesidades de Maslow (1983, como se citó en Gento & Vivas, 2003), considerando en primer orden las necesidades básicas fundamentales e imprescindibles para la supervivencia en condiciones de mínima dignidad para el ser humano, así como las necesidades de pertenencia y seguridad. Señala que esas

necesidades constituyen el bloque de necesidades de deficiencia, dado que la necesidad aparece sólo cuando no se satisface oportunamente.

En segundo lugar, se plantean las necesidades de desarrollo; las de estimación, que comprenden el prestigio, el sentimiento de éxito y la percepción de posibilidad de progreso dentro de un grupo; y las de autorrealización, que representan el grado máximo de desarrollo personal y significan la oportunidad de actuar de modo autónomo y libre.

Por otra parte, en México surge, como producto principal del “Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla”, el modelo causal propuesto por Garduño (2009) el cual presenta el conjunto de variables que explican la SE y los coeficientes de regresión estandarizados, este trabajo se realizó con una muestra de 505 estudiantes (ver figura 7).

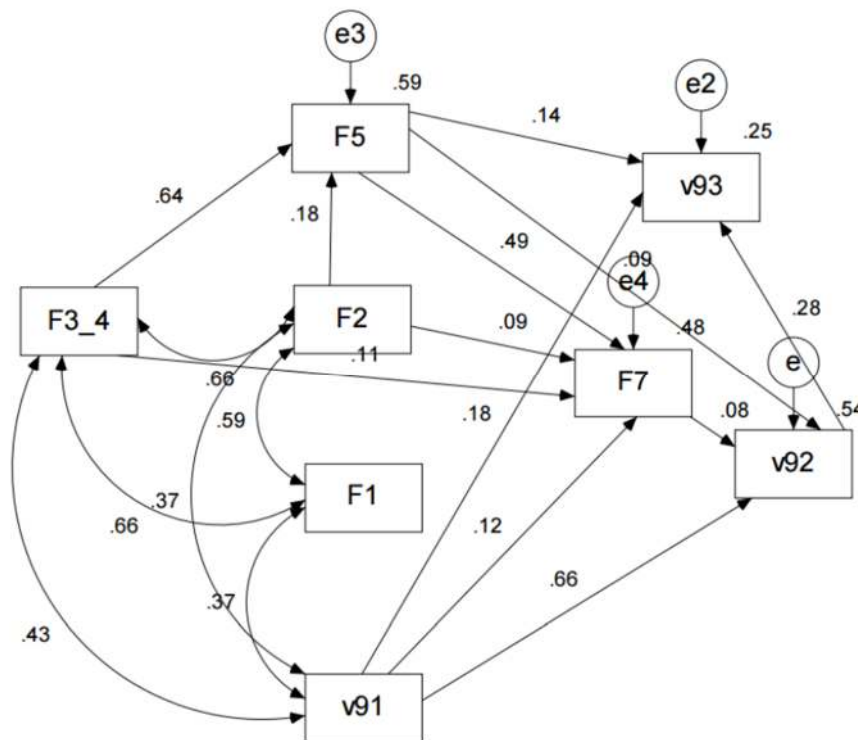


Figura 6. Modelo causal de satisfacción de estudiantes de las escuelas normales del estado de Puebla. Fuente: Garduño (2009)

Las variables señaladas en el modelo son las siguientes: F1, Infraestructura; F2, Servicios de la institución; F 3\_4, Organización y clima institucional; F5, Proceso de enseñanza-aprendizaje; F7, Logros personales; VAR91, Cumplimiento de expectativas en general; VAR92, Satisfacción global con la institución; VAR93, Fidelidad (Si tuvieras la oportunidad de hacerlo otra vez, ¿Te inscribirías aquí nuevamente?).

De manera general, Garduño (2009) señala que el modelo hipotetiza que la “satisfacción” del estudiante de las escuelas normales del estado de Puebla, está explicada de manera directa por el “cumplimiento de expectativa”, el “proceso de enseñanza-aprendizaje”, y por los “logros personales”. También observa que “organización y clima institucional” y los “servicios de la institución” afectan directamente al “proceso de enseñanza aprendizaje” y los “logros personales” a la “satisfacción”. Por último, el modelo señala que la variable “cumplimiento de expectativas” y el “proceso de enseñanza aprendizaje” son determinantes de la “fidelidad” de los estudiantes con la institución.

El modelo teórico evaluado presentó un buen ajuste con los datos, por lo que el autor señala que representa una importante capacidad de explicación y predicción con el fenómeno estudiado, es decir la satisfacción estudiantil.

Así mismo en sus análisis se aprecia que el modelo sirve de aproximación a las variables detonantes en la satisfacción estudiantil, precisando su poder de predicción, por ello, el modelo es de gran utilidad para esta investigación por la similitud que hay con la temática, el contexto, el nivel y la especialidad en la que se llevó a cabo la investigación.

Es por esta razón que se consideró conveniente utilizar este modelo para dar soporte a la presente investigación.



## **CAPÍTULO III**

# **CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA**

Atendiendo los objetivos de la investigación, es necesario definir la metodología a emplear, que sirve de base para guiar las actividades secuenciadas a lo largo del proceso de investigación.

En el desarrollo de este capítulo se presenta el diseño metodológico propuesto para este estudio, mismo que incluye definición del enfoque, alcances de la investigación, tipo de investigación, sujetos participantes, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad del instrumento, recolección de datos y trabajo de campo, así como el análisis estadístico que se realiza con la información recabada.

### **Enfoque de la investigación**

En el ámbito de la investigación existen tres enfoques que pueden orientar los estudios: enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto (combinación de los dos primeros). El propósito del investigador al realizar su trabajo de estudio, delimita el enfoque que va a utilizar, para posteriormente definir el diseño metodológico que habrá de atender a los objetivos señalados al inicio de la investigación.

De acuerdo al enfoque empleado, es indispensable seguir el rigor metodológico que éste señala, tomando en cuenta sus principios y parámetros.

Hernández et al. (2008), señalan que el enfoque cualitativo en ocasiones es referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica. Opuesto al enfoque cuantitativo, los autores señalan que el investigador comienza explorando el mundo social y en el proceso desarrolla una teoría coherente con la que observa qué ocurre en un contexto determinado, fundamentado en el proceso inductivo que se basa en explorar y describir, para posteriormente generar perspectivas teóricas.

En lo que respecta a su recolección de información, este enfoque se apoya en instrumentos no estandarizados, que no efectúan mediciones numéricas, es decir, no es estadístico, empleando técnicas como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusiones de grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades, entre otros, mismos que les permiten recuperar información respecto a perspectivas y puntos de vista de los participantes. Su objetivo principal es reconstruir la realidad tal como se vive en un sistema social previamente seleccionado.

Por otra parte, los autores refieren que en el enfoque cuantitativo el investigador parte de un problema delimitado y concreto del que se plantean preguntas de investigación sobre situaciones específicas, para posteriormente realizar consultas respecto a investigaciones previas que darán la pauta para elaborar un marco teórico que puede derivar o no, en hipótesis que se someterán a prueba a lo largo de la investigación.

Para recabar información de los sujetos participantes en la investigación, el investigador recolecta datos numéricos, que estudiará y analizará con procedimientos estadísticos, tratando de que los resultados sean los más objetivos posibles, donde

requiere imparcialidad para minimizar preferencias personales. En este enfoque se pretenden generalizar los datos recabados en un grupo a una colectividad mayor, con la intención de que los resultados efectuados puedan replicarse.

Así mismo, en este enfoque se utiliza la lógica o el razonamiento deductivo, donde su principal propósito radica en la construcción y demostración de teorías, explicando y prediciendo los fenómenos investigados.

Aunque enfrenta el escepticismo en parte de la comunidad científica, el enfoque mixto se ha hecho presente en investigaciones de años recientes. Hernández et al. (2008), lo denomina como enfoque integrado multimodal o mixto, el cual implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos fusionados en un mismo estudio para responder a un planteamiento del problema, recabando información con técnicas de recolección provenientes de ambos enfoques, rescatando con ello elementos relacionados con la calidad y cantidad.

El propósito de la presente investigación, es realizar un estudio comparativo entre el nivel de satisfacción estudiantil, el rendimiento académico y el género de dos escuelas normales rurales, siendo éstas las tres variables en las que se centra el estudio.

De acuerdo con lo sugerido por Hernández et al. (2008), se prevé un diseño metodológico que considere el enfoque cuantitativo, puesto que surge de un problema del que se derivan interrogantes, objetivos, revisión de literatura, hipótesis, justificación y viabilidad del estudio, pretendiendo encontrar correlación entre las variables y el impacto entre las mismas, midiendo el fenómeno mediante la recolección de datos numéricos y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. El orden que sigue su proceso es secuencial, deductivo, probatorio y de análisis de la realidad objetiva (Hernández et al., 2008).

Entre las tareas que el investigador debe emprender en el proceso de investigación bajo este enfoque, Hernández et al. (2008) menciona las siguientes:

- Plantear un problema delimitado y concreto.
- Realizar una revisión de literatura respecto a lo que previamente se ha investigado y construir el marco teórico que guiará el estudio.
- Elaborar hipótesis que en el desarrollo de la investigación serán sometidas a prueba.
- Recolectar datos numéricos del fenómeno que se estudia y analizarlos mediante procedimientos estadísticos. Con estos resultados se comprueban o refutan las hipótesis.

Otras consideraciones importantes que los autores señalan sobre las características de estudios cuantitativos, son las siguientes:

- Durante el análisis, los datos son fragmentados para responder al planteamiento del problema; se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría).
- La investigación debe ser lo más objetiva posible, minimizando las preferencias personales.
- Siguen un patrón predecible y estructurado, donde se debe tomar en cuenta que las decisiones críticas deben efectuarse antes de recolectar los datos.

- La meta principal de estos estudios es la construcción y demostración de teorías, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos.
- Mediante estos estudios se explica cómo se concibe una realidad (externa al individuo).

## Alcance de la investigación

Es importante determinar los alcances que puede tener el estudio que se deriva de la estrategia de investigación empleada. Estos pueden ser: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. Las investigaciones pueden incluir elementos de más de uno de ellos (Hernández et al., 2008).

Los autores puntualizan las características particulares de cada uno: los exploratorios se centran en problemas poco estudiados (situación que puede identificarse en la revisión de literatura), investigan desde un nuevo punto de vista centrado en la innovación y generalmente sirven de base para nuevos trabajos de investigación.

Los estudios descriptivos, se centran en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, detallando cómo son estos y la forma en que se manifiestan, a partir de variables miden, evalúan y recolectan datos, su objetivo no radica en señalar cómo se relacionan las variables medidas.

Por su parte, los estudios correlacionales tienen como objetivo primordial encontrar la relación que se da entre dos o más conceptos, categorías o variables en el contexto seleccionado, cuantificar los resultados y ofrecer predicciones sobre el estudio.

Los estudios explicativos son más amplios que una descripción de conceptos o fenómenos, su finalidad es responder las causas de los eventos o hechos físicos o

sociales que se estudian, es decir, su objetivo es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o en su caso, por qué se relacionan dos o más variables.

La perspectiva que el investigador pretenda dar al estudio, así como el estado del conocimiento, determinarán los alcances que la investigación pueda tener. Por ello, esta investigación es un estudio descriptivo, debido a que la intención de la misma se concentra en describir cómo se da el fenómeno de la SE en las Escuelas Normales, mediante la recolección de diversos datos.

Por lo tanto, en él se describen las tendencias que los estudiantes normalistas arrojen respecto al tema de investigación. También es correlacional, puesto que uno de los objetivos del estudio es encontrar la relación que existe entre la variable establecida de satisfacción estudiantil y algunas variables sociodemográficas.

### **Tipo de investigación**

Los objetivos y preguntas de investigación en estudios cuantitativos son medulares en todo el proceso, es indispensable tenerlos en cuenta en los diferentes momentos y etapas del trabajo realizado para desarrollar un diseño de investigación específica (plan o estrategia).

En el caso de este tipo de estudios (cuantitativos), los diseños pueden ser experimentales o no experimentales. A su vez, cada uno puede dividirse de acuerdo a características particulares (ver tabla 5).

Tabla 5.

*Diseño de investigación cuantitativa.*

	Preexperimental
Experimental	Experimentos puros Cuasiexperimentos
No experimental	Transversal Longitudinal

Los estudios experimentales tienen lugar cuando en el estudio se manipulan las variables de forma intencional, representando una situación de control en la que se manejan las variables independientes (causas) para distinguir y analizar las consecuencias de tal manipulación en una o más variables dependientes, es decir, distinguir los efectos (Hernández et al., 2008).

Por su parte, en la investigación no experimental, no se realizan manipulaciones deliberadas de las variables, esas ocurren (variables independientes) y no es posible influir sobre ellas, sólo se observa el fenómeno en su ambiente natural para posteriormente ser analizado.

Esta investigación se clasifica en este tipo. Los participantes no serán recompensados por su participación y los efectos de las variables ya existen, no es posible influir sobre ellas.

Con esta tipología, además de su dimensión temporal de ejecución en la recolección de datos, es del tipo transversal, dado que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, donde la pretensión fue describir las variables y analizar la incidencia o interrelación que se dio entre las mismas (Hernández et al., 2008).

## Participantes de la investigación

Los participantes en la investigación fueron alumnos de la Escuela Normal Rural “José Guadalupe Aguilera”, que tiene una población estudiantil aproximada de 400 alumnos que cursan la Licenciatura en Educación Primaria; y las alumnas de la Escuela Normal Rural “Ricardo Flores Magón”, la cual está conformada por aproximadamente 465 estudiantes que cursan la Licenciatura en Educación Primaria y Licenciatura en Educación Preescolar. Es importante señalar, que para unificar las características de la población, se tomaron en cuenta únicamente las que cursan la primera especialidad. De esta manera, se tomó como muestra los alumnos de ambas instituciones de la sección “A” de cada grado escolar, todos ellos cursando la licenciatura en educación primaria, quedando la muestra total de 197 alumnos encuestados, mostrando de forma precisa el número de participantes (ver tabla 6).

Tabla 6.  
*Concentrado estadístico de alumnos participantes en el estudio.*

<b>SEMESTRE</b>	<b>SAUCILLO</b>	<b>AGUILERA</b>
2°	25	25
4°	25	22
6°	28	23
8°	28	21
Total por escuela		
	106	91
<b>Total encuestados</b>		
		<b>197</b>

Fuente: Elaboración propia

## Técnica e instrumento de recolección de datos

En la investigación cuantitativa, existen diversos métodos de recolección de datos, basados en los principios de confiabilidad, validez y objetividad. Una vez elegido el tipo



de estudio y conociendo la población a investigar, es importante definir de forma idónea las técnicas de recolección acorde al tipo de problema seleccionado, como lo sugiere Hernández et al. (2008).

Entre los métodos más comunes podemos encontrar las entrevistas y cuestionarios, escalas de actitudes, formatos para evaluar contenidos de comunicaciones, sistemas de observación, pruebas estandarizadas, entre otras. Cada uno tiene un propósito general, ventajas y retos (ver tabla 7). En estos instrumentos útiles para medir las variables, pueden combinarse las técnicas de recolección de datos.

Tabla 7.  
*Instrumentos para la recolección de datos.*

<b>MÉTODOS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VENTAJAS</b>	<b>RETOS</b>
Cuestionarios/escalas de actitudes/Pruebas estandarizadas	Obtención rápida de datos sobre las variables.  Recupera actitudes, expectativas, opiniones y variables que pueden ser medibles.	Anónimo, sencillas de responder, bajo costo, fácil de analizar y comparar, administración a grupos masivos, existen antecedentes para escoger instrumentos o basarse en ellos.	Difícilmente se obtiene retroalimentación por parte de los sujetos, mediciones indirectas, el lenguaje empleado puede provocar sesgos, son impersonales.
Observación	Recolectar información de conductas y procesos.	Recupera eventos tal como ocurren, evalúa hechos y comportamientos.	Costosa, dificultad para interpretar conductas, complejidad para categorizar, si es participante puede provocar sesgos.
Análisis de contenido	Recolectar información no obstrusiva respecto de mensajes	Se adapta a los eventos tal como ocurren, evalúa mediciones indirectas.	Complejidad para categorizar e interpretar los mensajes.

Fuente. Hernández et al. (2008)

Briones (2002) define a la encuesta como una técnica de obtención de información empleando preguntas orales o escritas, que se plantean a un universo o muestra con las características que la investigación requiere, es decir, los sujetos previamente seleccionados, en este caso, los alumnos de ambas normales rurales. En este sentido, para el desarrollo de esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario, el cual está estrechamente relacionado con las variables y sus indicadores.

Mediante esta técnica es posible recoger, procesar y analizar los datos vertidos en los instrumentos empleados. Para su aplicación fue necesario considerar sus etapas y organizar un plan de recolección, en función del tema de estudio y del contexto donde se llevaría a cabo (muestra previamente seleccionada), valorando los recursos disponibles para su realización (tiempo, apoyo institucional, económicos, etc.). La información que se rescata en las encuestas, puede ser de distinta índole, lo que la hace muy variada. Entre las que Briones (2002) sugiere y clasifica son las siguientes categorías:

- Demográficas: edad, sexo, estado civil, residencia, etc.
- Socio-económica: ocupación, salario, ingresos, escolaridad, movilidad social, etc.
- Conductas: participación social, actividades culturales, innovación, etc.
- Opiniones, actitudes e imágenes sociales: orientaciones, preferencias, etc.

### **Instrumento para medir satisfacción estudiantil.**

Un instrumento que ha sido común en diversas investigaciones es el de recolección de información para conocer la satisfacción de los estudiantes por los resultados y experiencias asociadas con la educación (SEUE) diseñado por Gento y Vivas (2003).

Los autores destacan que la satisfacción de los estudiantes con la calidad de la educación que reciben, es continuamente referida como un elemento clave para valorar la calidad de la educación. El artículo señala que el instrumento es una herramienta útil para atender las reformas educativas que fijan como objetivos, la satisfacción de todos los componentes de la comunidad educativa.

Actualmente, en el Plan Sectorial Educativo del país, los alumnos se encuentran como eje principal de las reformas, son los destinatarios principales de la educación.

El instrumento elaborado tiene amplia correspondencia con el “Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas formulado por Gento Palacios (1999,1998, como se citó en Gento & Vivas, 2003), que fue el principal marco referencial en el desarrollo del mismo.

Uno de los principales logros en la elaboración del SEUE es que los autores lograron profundizar en la conceptualización del identificador «satisfacción de los alumnos», de forma particular, de la importancia que se les debe asignar en procesos de evaluación institucional.

En la elaboración del SEUE se consultaron investigaciones, encontrando antecedentes en relación a otros instrumentos importantes por su validez (ver tabla 8).

Tabla 8.  
*Antecedentes de instrumentos empleados en otros países.*

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>PAÍS</b>	<b>APORTES/RELEVANCIA</b>
Student Satisfaction Inventory (Elliot y Shin (2002)	Estados Unidos (Universidad de Minnesota)	Conocer la satisfacción de los estudiantes. Alcanzó altos niveles de confiabilidad y validez.
Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU)	Europa	Impulsor de numerosas iniciativas de evaluación dentro de universidades españolas.

Fuente: Gento y Vivas (2003)

Por la importancia del PNECU, al ser un Plan Nacional de evaluación (1995-2000), se desarrolló la cultura de evaluación institucional de la calidad en las universidades españolas. Su metodología se basa en tres pilares: autoevaluación, evaluación externa por pares y publicación de los resultados. Por ello Gento y Vivas (2003) citan algunos estudios importantes en materia de evaluación, desencadenados de este plan de evaluación (ver tabla 9).

Tabla 9.  
*Evaluaciones derivadas de PNECU.*

INSTRUMENTO	AUTORES	APLICACIÓN/RESULTADOS
PNECU	Pérez y Alfaro (1997)	Elaboran dos cuestionarios destinados a la evaluación de la docencia teórica y práctica en la Universidad de Valencia. Contemplan la evaluación de la docencia del profesorado, valoración de las condiciones materiales y sobre la propia actividad del alumno.
	Pérez de Pablos (1998)	Informa sobre la primera evaluación del PNECU que existió escasa participación del alumnado en el aula.
	Camisón, Gil y Roca (1998)	Realizaron un estudio respecto al nivel de calidad percibida por parte del estudiante en aspectos como el profesorado, personal de servicios y los procesos internos (prestación de servicios).
	Gil y Peña (1998)	Investigación sobre un modelo para determinar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la docencia recibida. Encontraron que la satisfacción docente dependía de las expectativas del estudiante y que éstas son fluctuantes dependiendo de las asignaturas y cursos en que estén situadas.
	Fernández y Fernández (1998)	Realizan un informe de investigación de datos que surgen de la experiencia de evaluación del profesorado universitario de los procesos de enseñanza y aprendizaje de la Universidad de Almería.

Fuente: Gento (2003)

Por la relevancia de los instrumentos, era posible emplear dos de los encontrados en la revisión de literatura. El SEUE, instrumento empleado en varios países, mismo que

ya está validado y se ha empleado en múltiples estudios relacionados con la SE, el cual tiene un Alfa de Cronbach de .93.

Por otra parte, el CSEN es otro instrumento validado y aplicado en México, en el estado de Puebla a todas las normales que ahí se concentran, que tiene un Alfa de Cronbach de .98.

Al realizar el análisis y comparación de ambos, se encontró que el CSEN contiene muchos de los elementos del SEUE, que por su fecha de expedición se infiere que este último sirvió de base para elaborar el instrumento aplicado en este país, al cual le hicieron las adecuaciones pertinentes que permitieron al investigador (Garduño, 2019), rescatar elementos particulares del contexto determinado para su aplicación, en este caso, las normales públicas y privadas del estado de Puebla. Por ello, se optó por aplicar el instrumento CSEN, realizando algunos ajustes, como agregar el monoítem relacionado con el promedio individual del semestre inmediato anterior, que permitió rescatar lo correspondiente al rendimiento académico y elementos propios de las normales rurales, que, por la calidad de internado, era necesario rescatar.

Dentro de las dimensiones que el instrumento considera, son las siguientes:

- Datos generales
- Infraestructura general
- Infraestructura dormitorios
- Servicios de la institución
- Organización institucional
- Clima institucional
- Proceso de enseñanza-aprendizaje
- Observación y práctica docente

- Logros personales
- Reconocimiento de mi éxito personal
- Satisfacción general

Dentro de las variables sociodemográficas que se tomaron en cuenta para el instrumento fueron: institución de estudio, edad, estado civil y semestre en curso.

### Validez y confiabilidad del instrumento.

El instrumento CSEN ya estaba validado y por su Alfa de Cronbach de .98, se puede catalogar como un instrumento altamente confiable. Sin embargo, por los ajustes realizados, se consideró validar su confiabilidad al momento de elaborar la base de datos en el paquete estadístico SPSS, detectando que hubo cambio en los valores, obteniendo un nuevo Alfa de Cronbach, igualmente considerado válido y confiable (tabla 10).

Tabla 10.

*Estadístico de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.962	97

### Recolección de datos y trabajo de campo

Una vez que se decidió qué instrumento aplicar, se procedió a hablar con las autoridades correspondientes (directores de ambas normales) para solicitar los permisos de aplicación, justificando la investigación mediante la extensión de los propósitos de la misma.

Ya con la autorización, se visitaron a las dos escuelas normales rurales, para aplicar las encuestas a los alumnos previstos en la muestra, pasando a cada aula, donde se entregaron sus promedios del semestre inmediato anterior, mismo que se había solicitado a control escolar de manera anticipada para que los estudiantes tuvieran el dato preciso otorgado por la instancia correspondiente.

Así mismo, previo a la aplicación, se les dio a conocer a los participantes el objetivo del estudio, agradeciendo su disponibilidad, dándoles a conocer las indicaciones sobre el llenado del cuestionario y sobre todo, se hizo énfasis en la extrema confidencialidad que tiene la información recabada.

La aplicación se dio por grupo y debido a que algunos no estaban completos, fue necesario asistir otros días para rescatar el mayor número de encuestas posible.

Al término de ésta, se agradeció a las autoridades las facilidades y disposición, mismas que sugirieron la posibilidad de entregarles los resultados de los análisis para incluir los hallazgos en sus nuevos planes y proyectos en el ciclo escolar próximo.

La disposición de las instituciones como de los estudiantes, fue muy buena, reconociendo la importancia de ejercicios de evaluación institucional como una herramienta que les permitirá mejorar las debilidades de las mismas.

### **Análisis estadístico**

Los datos fueron procesados mediante el software estadístico informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS por las siglas en inglés) versión 22, del cual se obtuvo la información siguiente:

1. Se determinó el índice de confiabilidad del instrumento aplicado.
2. Se hizo la distribución de frecuencias para las variables sociodemográficas.
3. Se realizó el análisis descriptivo para la variable satisfacción estudiantil.
4. Se realizó el análisis inferencial para cada una de las variables sociodemográficas en relación con la Satisfacción estudiantil, primeramente, se utilizó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, y posteriormente las pruebas estadísticas de  $r$  de Sperman, de Kruskal-Wallis y la U de Mann-Whitney, según correspondiera.
5. Se realizó el análisis comparativo entre las tres variables participantes en el estudio: la satisfacción estudiantil, el rendimiento académico y el género.



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Una vez que se rescataron el total de los instrumentos, se procedió a codificar los datos para efectuar su análisis mediante un ordenador, que de acuerdo con lo sugeridos por Hernández et al. (2008), en estudios cuantitativos se pueden emplear programas como Minitab, SAS, Stats y el SPSS.

Para efectos de esta investigación, se empleó este último, el cual permitió explorar, visualizar y analizar descriptivamente los datos por variable, efectuando una comparación del comportamiento de cada una de ellas.

#### **Análisis descriptivo por dimensión**

El primer acercamiento a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, fue el análisis todos los ítems, donde se refleja el número de participantes, la media obtenida, así como la desviación típica.

Por ser un número muy amplio de ítems, se decidió agrupar los análisis estadísticos descriptivos por dimensión: infraestructura general, infraestructura de los dormitorios, servicios de la institución, organización institucional, clima institucional,

proceso de enseñanza-aprendizaje, observación y práctica docente (OPD), logros personales, reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y satisfacción global.

Para una mejor organización, los análisis se presentan de manera alterna, es decir, por cada dimensión se elaboró una tabla por institución, realizando posteriormente el comparativo que permite ver las diferencias o similitudes significativas en ambas instituciones.

En primer orden se presentan los resultados en Saucillo, seguidos de los de Aguilera. Estos análisis permitirán identificar las medias más altas y bajas, lo que facilita identificar los aspectos más débiles y fuertes según la apreciación de los estudiantes.

La primera dimensión se presenta en las tablas 11 y 12, que corresponden a la satisfacción que los alumnos manifiestan respecto a la infraestructura general.

Tabla 11.  
*Infraestructura general (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Limpieza de las instalaciones	106	4.23	.854
Condición de áreas deportivas	105	3.57	.908
Tamaño de salones de clases	106	4.27	.724
Limpieza de salones de clases	106	4.15	.903
Espacios para el estudio	104	4.01	.806
Condición de auditorio o salas de usos múltiples	106	4.03	.810
Condición de instalaciones sanitarias	105	3.36	1.020
Limpieza de instalaciones sanitarias	106	3.41	1.067
<b>Ventilación de las aulas</b>	<b>106</b>	<b>4.44</b>	<b>.863</b>
Iluminación de las aulas	106	4.42	.768
Comodidad del mobiliario	106	4.41	.687
<b>Aislamiento de los ruidos</b>	<b>106</b>	<b>3.28</b>	<b>.993</b>
N válido (por lista)	103		

El aspecto más débil de la dimensión que engloba elementos de la infraestructura general de la institución (ver tabla 11), corresponde a lo relacionado con el aislamiento de los ruidos, con una  $\bar{x}=3.28$  ( $s=.993$ ), observando que la dispersión es amplia, sin embargo, es el elemento más débil, que de acuerdo a la rúbrica empleada en el instrumento, se ubica en indiferente.

Por el contrario, las alumnas manifiestan estar muy satisfechas con la ventilación de las aulas que obtuvo el valor más alto ( $\bar{x}=4.44$ ,  $s=.863$ ). Al revisar las pruebas de Aguilera se encuentra lo siguiente:

Tabla 12.  
*Infraestructura general (Aguilera).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Limpieza de las instalaciones	90	3.54	.985
Condición de áreas deportivas	91	3.74	.786
Tamaño de salones de clases	91	4.04	.595
<b>Limpieza de salones de clases</b>	<b>90</b>	<b>4.18</b>	<b>.856</b>
Espacios para el estudio	90	3.94	.725
Condición de auditorio o salas de usos múltiples	91	3.55	.922
Condición de instalaciones sanitarias	91	3.27	.990
Limpieza de instalaciones sanitarias	91	3.18	.926
<b>Ventilación de las aulas</b>	<b>91</b>	<b>2.99</b>	<b>1.159</b>
Iluminación de las aulas	91	3.58	.932
Comodidad del mobiliario	91	3.22	.975
Aislamiento de los ruidos	91	3.02	1.033
N válido (por lista)	89		

En estos datos (tabla 12), opuesto a los resultados de la normal de Saucillo, el ítem más bajo corresponde a la ventilación de las aulas ( $\bar{x}=2.99$ ,  $s=1.159$ ), lo cual representa un dato significativo, al ser un espacio en el que los alumnos pasan la mayor parte del tiempo y donde tienen lugar las actividades académicas.

Respecto al valor más alto es lo referido a la limpieza de los salones de clase, debido quizá, que a diferencia de la normal de Saucillo, en esta institución tienen personal que se encarga de esta tarea.

Calculando los promedios de las medias generales de la dimensión de infraestructura general, en Saucillo el promedio de éstas es de 3.96, muy próximo al nivel de satisfechas, mientras que en Aguilera es de 3.52. Con ello se afirma que son las estudiantes de Saucillo las mayormente satisfechas con esta dimensión.

Sin embargo, Vivas y Ravena (2010) afirman, derivado de su estudio, que la infraestructura no ofrece garantías para ofertar una educación de calidad, no obstante, sí lo es en los niveles de satisfacción alcanzados en cada institución, tal como lo afirma Surdez et al. (2018), quienes obtuvieron en su investigación, la dimensión de infraestructura con mayor índice de satisfacción, aseverando que ésta afecta directamente la satisfacción percibida.

En lo que respecta a la dimensión de infraestructura de los dormitorios se obtuvieron los resultados que se muestran en la tabla 13.

Tabla 13.  
*Infraestructura de los dormitorios (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Tamaño de los dormitorios	105	3.26	1.233
Limpieza de los dormitorios	106	4.21	.881
Ventilación de los dormitorios	106	3.99	1.046
Iluminación de los dormitorios	106	3.87	1.105
Comodidad de las camas	106	4.09	.868
<b>Higiene de los dormitorios</b>	<b>106</b>	<b>4.31</b>	<b>.832</b>
<b>Agua caliente durante todo el año en los dormitorios</b>	<b>106</b>	<b>2.79</b>	<b>1.270</b>
Aire acondicionado (clima) y/o calefacción de los dormitorios	106	3.94	1.241
Servicios en los dormitorios (agua, luz, internet)	106	2.93	1.173
N válido (por lista)	105		

Se aprecia que el valor más bajo es el que corresponde al agua caliente durante todo el año en los dormitorios ( $\bar{x}=2.79$ ,  $s=1.270$ ), dado que únicamente en temporada invernal les es habilitado este servicio, por un lapso corto.

La higiene de los dormitorios es el aspecto más fuerte ( $\bar{x}=4.31$ ,  $s=.832$ ), quizá se deba a que son las estudiantes quienes realizan el aseo de esos espacios, teniendo una persona (empleada) encargada de vigilar que éste se haga correctamente (ver tabla 13).

Los resultados obtenidos en Aguilera muestran lo siguiente (tabla 14):

Tabla 14.  
*Infraestructura de los dormitorios (Aguilera).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Tamaño de los dormitorios	91	2.65	1.089
<b>Limpieza de los dormitorios</b>	<b>91</b>	<b>3.64</b>	<b>.983</b>
<b>Ventilación de los dormitorios</b>	<b>90</b>	<b>2.63</b>	<b>1.116</b>
Iluminación de los dormitorios	91	3.44	1.024
Comodidad de las camas	91	3.02	1.075
Higiene de los dormitorios	90	3.56	.901
Agua caliente durante todo el año en los dormitorios	91	3.22	1.356
Aire acondicionado (clima) y/o calefacción de los dormitorios	85	2.74	2.111
Servicios en los dormitorios (agua, luz, internet)	91	2.80	1.137
N válido (por lista)	83		

En la tabla 14, se aprecia que el valor más bajo es el de la ventilación de los dormitorios con una media de 2.63 ( $s=1.116$ ), coincidiendo con la otra normal (Saucillo); la limpieza de los mismos obtuvo el valor más alto ( $\bar{x}=3.64$ ,  $s=.983$ ). En este caso, los alumnos también se hacen responsables de su aseo, sin supervisión alguna, únicamente organizándose de forma interna.

Los resultados de los servicios que brinda la institución se presentan enseguida en la tabla 15.

Tabla 15.  
*Servicios de la institución (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
<b>Acceso a Internet, correo electrónico</b>	<b>106</b>	<b>2.23</b>	<b>1.173</b>
Actividades extraescolares (talleres culturales y actividades recreativas)	106	3.59	1.102
<b>Higiene de los alimentos del comedor</b>	<b>105</b>	<b>4.31</b>	<b>.764</b>
Calidad de los alimentos del comedor	106	4.13	.817
Calidad del servicio médico	104	3.04	1.182
Difusión y comunicación institucional frecuente	105	3.62	.984
Servicios bibliotecarios (horarios, préstamos, espacios, etc.)	105	4.06	.853
Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	106	4.11	.876
Servicio de asesoría en las salas de cómputo	105	3.24	1.088
Cantidad de computadoras disponibles para los estudiantes	106	3.55	1.114
Calidad de las computadoras (rápidas, actuales, etc.)	106	3.09	1.074
Servicio de impresión de documentos de computadora	106	3.98	2.928
Calidad del servicio de fotocopiado	106	3.25	1.078
Rapidez del servicio de fotocopiado	105	3.22	1.135
Servicio de asesoramiento psicológico	105	3.69	1.022
Funcionamiento de la cafetería	106	4.20	.810
N válido (por lista)	98		

En esta tabla (tabla 15), se rescata que el ítem con la media más baja es el que se refiere al acceso a internet, que obtuvo una media de 2.23 ( $s=1.173$ ).

Este resultado es de gran relevancia dado que muchas de las actividades académicas se encuentran estrechamente vinculadas con esta herramienta elemental.

El valor más alto corresponde a la higiene de los alimentos del comedor ( $\bar{x}=4.31$ ,  $s=.764$ ), que, en su carácter de internado, es muy importante en la satisfacción del alumnado.

En la normal de Aguilera se obtuvieron los resultados siguientes (tabla 16):

Tabla 16.  
*Servicios de la institución (Aguilera).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Acceso a Internet, correo electrónico	91	2.69	1.112
Actividades extraescolares (talleres culturales y actividades recreativas)	91	3.73	.790
Higiene de los alimentos del comedor	91	3.34	.980
Calidad de los alimentos del comedor	91	3.29	.910
Calidad del servicio médico	88	2.86	1.095
Difusión y comunicación institucional frecuente	90	3.20	.824
<b>Servicios bibliotecarios (horarios, préstamos, espacios, etc.)</b>	<b>91</b>	<b>4.27</b>	<b>.598</b>
Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	91	4.03	.722
Servicio de asesoría en las salas de cómputo	90	3.39	.956
Cantidad de computadoras disponibles para los estudiantes	91	3.14	.973
Calidad de las computadoras (rápidas, actuales, etc.)	91	2.93	.998
Servicio de impresión de documentos de computadora	91	2.69	1.314
<b>Calidad del servicio de fotocopiado</b>	<b>90</b>	<b>2.67</b>	<b>1.281</b>
Rapidez del servicio de fotocopiado	89	2.67	1.330
Servicio de asesoramiento psicológico	82	3.27	1.548
Funcionamiento de la cafetería	81	4.10	2.071
N válido (por lista)	78		

Como se observa en la tabla 16, la media más baja se obtuvo en la calidad y rapidez en el servicio de fotocopiado ( $\bar{x}=2.67$ ,  $s=1.281$ ). Esto quizá se debe a que la institución no cuenta con un lugar específico donde brinden ese servicio, sólo en la biblioteca sacan alguna copia emergente con costo para los estudiantes.

Por otra parte, los alumnos se encuentran mayormente satisfechos con los servicios bibliotecarios ( $\bar{x}=4.27$ ,  $s=.598$ ), aspecto vinculado íntimamente con el ítem que rescata la dotación de libros que también obtuvo un valor alto ( $\bar{x}=4.03$ ,  $s=.722$ ).

Es importante mencionar que la biblioteca de esta institución (Aguilera), cuenta con un archivo histórico en el que se respaldan documentos importantes desde su creación y libros de ediciones muy antiguas. Con un horario de 8 am. a 7 pm., este espacio brinda a los estudiantes la posibilidad de fortalecer su aspecto académico en la medida que ellos lo demanden.

Al respecto, Garduño (2009) señala que los servicios de la institución afectan directamente el proceso de enseñanza-aprendizaje e indirectamente la satisfacción. Dado que las pruebas empleadas en la medición de distintas variables se basan en las medias, es lógico que al tener una mayor aceptación en los servicios, impactará directamente los resultados obtenidos en la satisfacción global alcanzada. En este caso, el promedio de satisfacción en los servicios alcanzó el 3.58 en Saucillo, en tanto en Aguilera fue de 3.26.

Estos números sin duda, harán diferencia al momento de medir la satisfacción general obtenida en ambas instituciones.

Enfocándose en los ítems que obtuvieron los valores más bajos y altos obtenidos en esta prueba, existen tres elementos comunes que difieren y coinciden con el estudio de Sandoval et al. (2016).

En su valores más bajos, los autores señalan primeramente, el servicio de biblioteca, que en contraste con los resultados obtenidos en Aguilera, este servicio fue el de mayor valor; en segundo lugar, lo referente al servicio de internet, aspecto que se encuentra entre los de menor valor y que coincide con la normal de Saucillo, donde no se cuenta con este servicio; por último, el bajo puntaje de satisfacción que reflejó en el estudio de Sandoval et al., corresponde al servicio de fotocopiado, el cual concuerda con Aguilera, donde fue el ítem que alcanzó el valor más bajo.

Al focalizar los servicios con mayor insatisfacción se develan las deficiencias, mismas que pueden atender a causas de distinta índole, sin embargo, representan una oportunidad de fortalecerse por ser aspectos importantes en la formación de educandos, considerando de mayor prioridad, en el caso de las normales estudiadas en esta investigación, los correspondientes al internet y biblioteca, por ser fuentes de información



que sin duda, logran hacer la diferencia en el desempeño y aprendizaje de los estudiantes.

En cuanto a la organización institucional se encontraron los siguientes datos (tabla 17):

Tabla 17.  
*Organización institucional (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Información oportuna sobre fechas de evaluaciones	106	3.93	.796
Procesos de admisión e inscripción	106	4.36	.693
<b>Claridad en los roles y responsabilidades de los miembros de la institución</b>	<b>106</b>	<b>3.83</b>	<b>1.009</b>
Entrega oportuna de calificaciones	106	3.84	.917
<b>Conocimiento del reglamento de la institución</b>	<b>106</b>	<b>4.41</b>	<b>.644</b>
N válido (por lista)	106		

En la tabla anterior (tabla 17), se aprecia que las alumnas de la normal encuentran como elemento más débil el referido a la claridad en los roles y responsabilidad de los miembros de la institución ( $\bar{x}=3.83$ ,  $s=1.009$ ), sin embargo, su media está muy cercana al valor de satisfecho (4), por lo que se puede derivar que, aunque es el más débil de la relación, no es un valor bajo.

En cuanto al valor más alto fue el que se refiere al conocimiento del reglamento de la institución con una media de 4.41 ( $s=.644$ ), lo cual está totalmente justificable dado que su estancia y permanencia en la institución depende del conocimiento y respeto del mismo.

Es importante mencionar, que en la normal de Saucillo existe un comité de honor y justicia conformado por las alumnas en coordinación con una representatividad docente

(dos personas), quienes en conjunto, se encargan de resolver las faltas que se comentan respecto al reglamento.

Por su parte, los alumnos de Aguilera reflejaron lo que se muestra en la tabla 18 respecto a esta dimensión de Organización Institucional:

Tabla 18.  
*Organización Institucional (Aguilera).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Información oportuna sobre fechas de evaluaciones	91	3.67	.716
<b>Procesos de admisión e inscripción</b>	<b>91</b>	<b>4.01</b>	<b>.658</b>
Claridad en los roles y responsabilidades de los miembros de la institución	91	3.62	.813
<b>Entrega oportuna de calificaciones</b>	<b>91</b>	<b>3.56</b>	<b>.933</b>
Conocimiento del reglamento de la institución	91	3.60	.953
N válido (por lista)	91		

En la tabla 18, se rescata como elemento más bajo, lo relacionado a la entrega oportuna de calificaciones ( $\bar{x}=3.56$ ,  $s=.933$ ), es decir, éstas no se entregan en las fechas estipuladas, aunque es un aspecto relacionado con el rendimiento académico, no es algo que altere los resultados, pero sí impacta en la satisfacción global.

El valor más alto lo obtuvo el proceso de admisión e inscripción, obteniendo una media de 4.01 ( $s=.658$ ). Esta condición institucional, es de suma importancia dado que la escuela tiene el reconocimiento y respeto por parte del alumnado, lo que impacta directamente en los niveles de satisfacción.

Por un lado, en el proceso de admisión se apoya en Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL), mismos que realizan la aplicación, revisión y

difusión de los resultados en un solo día, publicando la lista de admitidos, sin que las autoridades escolares ni representantes estudiantiles tengan influencia sobre ellos.

Esto es de gran significado para la sociedad en general, se sabe que los alumnos que ingresan a la escuela se ganaron un lugar con transparencia, por sus conocimientos, sin que tengan cabida recomendaciones de ningún tipo.

Respecto a la inscripción, aspecto con el valor más alto, al ser escuelas de las que el gobierno federal absorbe la mayoría de sus gastos y fueron creadas para gente de escasos recursos, no se cobra absolutamente nada en toda la estancia escolar, lo cual influye directamente en la satisfacción que los alumnos manifiestan en este aspecto.

Una diferencia importante que se puede comparar nuevamente con el estudio de Sandoval et al. (2016), es lo que respecta al ítem relacionado con la inscripción, en donde en su investigación está dentro de los que obtuvieron menor satisfacción, sin embargo, en la normal de Aguilera fue el ítem que obtuvo el valor más alto ( $\bar{x}= 4.01$ ). Se considera que la diferencia atiende, como se mencionó con antelación, a que en los internados no existen cuotas de inscripción, desde el ingreso, hasta el egreso.

En la tabla 19 se encuentra lo que se refiere a la dimensión del clima institucional:

Tabla 19.  
*Clima institucional (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
<b>Sentido de pertenencia a la institución</b>	<b>105</b>	<b>4.40</b>	<b>.754</b>
Libertad de expresión de mis ideas	106	3.91	1.091
Apoyo del personal de la institución	105	3.90	.940
Reconocimiento social de la institución	105	4.03	.914
Trato amable del personal de la institución	106	3.97	.920
Condiciones de seguridad dentro de la institución (vigilancia, extinguidores, señalamientos, etc.)	106	3.77	1.026
<b>Unión entre los miembros de la institución</b>	<b>106</b>	<b>3.48</b>	<b>.928</b>
Diálogo entre profesores y alumnos	106	4.20	.833
Relación con el personal directivo	105	3.61	1.042
Apoyo de la institución para el logro de mis objetivos	106	3.99	.845
La aplicación de la normatividad es justa e imparcial	106	3.49	1.106
N válido (por lista)	102		

El valor más bajo que se obtuvo en esta dimensión en la normal de Saucillo fue el correspondiente a la unión entre los miembros de la institución ( $\bar{x}=3.48$ ,  $s=.928$ ), lo que sugiere que no aprecian una cohesión homogénea, sin embargo es una situación común que se da en los distintos grupos sociales. No obstante, el valor más alto que se obtuvo, es el de sentido de pertenencia a la institución, con una media de 4.40 ( $s=.754$ ), aspecto que es ampliamente fortalecido por la dinámica de los internados, en los que la institución se convierte en la segunda casa de los estudiantes.

La normal de Aguilera arrojó los siguientes resultados sobre clima institucional, mismos que se muestran en la tabla 20.

Tabla 20.  
*Clima institucional (Aguilera).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
<b>Sentido de pertenencia a la institución</b>	<b>90</b>	<b>4.32</b>	<b>.684</b>
Libertad de expresión de mis ideas	91	4.29	.655
Apoyo del personal de la institución	90	3.77	.822
Reconocimiento social de la institución	90	4.04	.686
Trato amable del personal de la institución	90	3.87	.864
<b>Condiciones de seguridad dentro de la institución (vigilancia, extinguidores, señalamientos, etc.)</b>	<b>91</b>	<b>3.11</b>	<b>1.303</b>
Unión entre los miembros de la institución	91	3.78	.841
Diálogo entre profesores y alumnos	91	3.93	.663
Relación con el personal directivo	91	3.65	.923
Apoyo de la institución para el logro de mis objetivos	91	3.81	.773
La aplicación de la normatividad es justa e imparcial	91	3.65	.766
N válido (por lista)	88		

Respecto al valor más bajo obtenido en esta dimensión, se rescata que es el correspondiente a las condiciones de seguridad dentro de la institución (vigilancia, extintores, señalamientos, etc.) con una media de 3.11 ( $s=1.303$ ).

En relación al valor más alto, al igual que en Saucillo, lo obtuvo el sentido de pertenencia a la institución ( $x=4.32$ ,  $s=.684$ ), de nuevo, aspecto en el que la dinámica de internado es detonante.

Se continua, con lo que corresponde a la dimensión del proceso de enseñanza aprendizaje, en la tabla 21 se presentan los resultados obtenidos por la Escuela Normal de Saucillo.

Tabla 21.  
*Proceso de enseñanza aprendizaje (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Dominio de los contenidos por parte de los profesores en general	106	3.83	.856
Orientación y apoyo por parte de los profesores	106	4.25	.673
Claridad en los criterios de evaluación	106	4.08	.745
Métodos de enseñanza utilizados en general por mis maestros	105	3.91	.867
Nivel de dificultad de los estudios	106	4.08	.732
Compromiso de los profesores con mi éxito académico	106	3.99	.878
Comunicación con los profesores en el aula	106	4.27	.655
Interés del grupo en clase	106	4.08	.745
<b>Asistencia de los profesores</b>	<b>106</b>	<b>4.48</b>	<b>.556</b>
Puntualidad de los profesores	106	4.28	.582
<b>Uso de materiales y recursos didácticos por parte del profesor</b>	<b>106</b>	<b>3.63</b>	<b>1.045</b>
Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	106	4.19	.841
El trato individual es justo e imparcial	105	3.68	1.079
Se toman en cuenta las diferencias entre los estudiantes	106	3.71	1.060
Retroalimentación de mi trabajo académico	104	3.91	.860
Métodos de enseñanza en clase (discusiones, debates, grupos de trabajo, etc.)	106	4.42	.703
El plan de estudios de la carrera (organización, secuencia y relevancia de los cursos)	106	3.99	.889
El contenido de las asignaturas (actualidad, relevancia, etc.)	106	4.18	.701
Los profesores de la Normal me motivan para dar mi máximo esfuerzo	106	4.11	.887
N válido (por lista)	102		

En esta misma dimensión del proceso de enseñanza aprendizaje, en la tabla 22 se presentan los resultados obtenidos por la Escuela Normal de Aguilera.

Tabla 22.

*Proceso de enseñanza aprendizaje (Aguilera).*

Ítem	N	Media	Desviación estándar
Dominio de los contenidos por parte de los profesores en general	91	3.62	.827
Orientación y apoyo por parte de los profesores	91	3.81	.631
Claridad en los criterios de evaluación	91	3.65	.835
Métodos de enseñanza utilizados en general por mis maestros	90	3.54	.850
Nivel de dificultad de los estudios	91	3.75	.709
Compromiso de los profesores con mi éxito académico	91	3.68	.681
Comunicación con los profesores en el aula	91	3.88	.664
Interés del grupo en clase	91	3.85	.759
<b>Asistencia de los profesores</b>	<b>91</b>	<b>3.98</b>	<b>.715</b>
Puntualidad de los profesores	90	3.94	.784
<b>Uso de materiales y recursos didácticos por parte del profesor</b>	<b>91</b>	<b>3.33</b>	<b>1.012</b>
Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	91	3.43	1.002
El trato individual es justo e imparcial	91	3.67	.817
Se toman en cuenta las diferencias entre los estudiantes	89	3.51	.799
Retroalimentación de mi trabajo académico	91	3.62	.757
Métodos de enseñanza en clase (discusiones, debates, grupos de trabajo, etc.)	91	3.75	.889
El plan de estudios de la carrera (organización, secuencia y relevancia de los cursos)	91	3.59	.906
El contenido de las asignaturas (actualidad, relevancia, etc.)	91	3.66	.749
Los profesores de la Normal me motivan para dar mi máximo esfuerzo	91	3.69	1.029
N válido (por lista)	87		

Los valores más bajos y altos en esta dimensión, coincidieron en ambas instituciones (ver tablas 21 y 22). El valor más bajo obtenido es el relacionado con el uso de materiales y recursos didácticos por parte del profesor, alcanzando en la normal de Saucillo una media de 3.63 ( $s=1.045$ ) y en Aguilera una media de 3.33 ( $s=1.012$ ), lo que pone de manifiesto que los recursos empleados no atienden satisfactoriamente las necesidades e intereses de los alumnos.

Respecto al valor más alto, se rescata la asistencia de los profesores, con una media de 4.48 ( $s=.556$ ) en Saucillo y en Aguilera una media de 3.98 ( $s=.715$ ), aspecto relevante para el rendimiento académico de los discentes.

Sin embargo, hay una diferencia importante entre la satisfacción obtenida en este último aspecto en ambas instituciones, lo que denota que es más efectiva la asistencia de los maestros de Saucillo que los de Aguilera.

El proceso de enseñanza aprendizaje es el centro de cualquier institución educativa, la razón de ser de las mismas. Por ello existen múltiples estudios que vincularon la SE con esta dimensión.

Para lograr un comparativo más objetivo, se estimaron el promedio de las medias obtenidas en este aspecto, en ambas normales. El promedio de Saucillo equivale a 4.05, mientras que Aguilera alcanzó un promedio de 3.68, lo que indica que las primeras están satisfechas y los segundos, próximos a estarlo.

En el estudio de De la Fuente et al. (2010), uno de los factores que obtuvo mayor impacto fue lo relacionado con las competencias docentes: conocimientos prácticos, actualización, transmisión de conocimientos, claridad, metodología y empleo de material, este último, coincide con los puntajes más bajos obtenidos en el ítem homólogo en cada escuela, tanto en la Normal de Saucillo como en la Normal de Aguilera, dejando claro que es un aspecto que requiere mejorarse en ambas instituciones, y que fortalecerá la dimensión y en consecuencia la satisfacción global.

Por su parte, en Vivas y Ravena (2010), los estudiantes mostraron estar satisfechos con el desempeño profesional de los docentes en lo que respecta a: dominio de los contenidos, metodologías adecuadas y constante actualización.

Al respecto, este estudio coincide en dos aspectos: un ítem incluye lo referente a la satisfacción con el dominio de los contenidos, en el que en ambas instituciones manifestaron estar cerca al nivel satisfechos ( $\bar{x}$ = 3.83 en Saucillo y  $\bar{x}$ = 3.62 en Aguilera); en referencia a las metodologías empleadas, fueron dos ítems los que recabaron

información referida a ese aspecto, que al promediar los resultados obtenidos en ambos, las escuelas muestran una diferencia importante, mientras que en Saucillo se obtiene una media de 4.16, en Aguilera alcanzaron una de 3.64, resumiendo que las primeras manifiestan estar más satisfechas con este aspecto, por sobre los segundos, no obstante, oscilan sus medias en el nivel de satisfechas.

En el trabajo de Surdez et al. (2018), aplicaron el SEUE, encontrando que los alumnos manifestaron poca satisfacción en lo que respecta a la orientación y apoyo de los profesores, difiriendo con los resultados obtenidos en este estudio, en el que las estudiantes de Saucillo alcanzaron una media de 4.25, lo que evidencia que se encuentran en el nivel de satisfechas; en tanto en Aguilera la media obtenida en este ítem fue de 3.81, cercano a la valoración de satisfechos.

Un elemento de gran valía en el estudio comparativo en ambas escuelas formadoras de docentes, es lo relacionado con la dimensión de Observación y práctica docente (OPD), debido a que es la materia medular de su formación por que conlleva el acercamiento directo a las primarias, donde les permite tener un contacto real con las prácticas profesionales que se convertirán en el trabajo cotidiano en un futuro, en su desempeño laboral.

Se considera que ésta es la razón por la que en ambas escuelas, las medias obtenidas muestran valores altos, reflejando los niveles de satisfacción en los distintos aspectos considerados en esa dimensión, como se muestra en la tabla 23 para la Normal de Saucillo y en la tabla 24 para la Escuela Normal de Aguilera.



Tabla 23.  
*Observación y práctica docente (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Desarrollo de competencias didácticas a través de la OPD	106	4.34	.600
Las jornadas de OPD me permiten conocer el trabajo docente en situaciones reales	106	4.48	.720
Las jornadas me ayudan a formar mi identidad profesional	106	4.60	.529
<b>Adquisición de herramientas didácticas para desarrollar conocimientos en el aula</b>	<b>106</b>	<b>4.51</b>	<b>.573</b>
<b><i>Orientación por parte de los profesores para la realización de prácticas</i></b>	<b>106</b>	<b>4.16</b>	<b>1.025</b>
Nivel de operatividad y claridad de las guías de trabajo	106	4.20	.736
N válido (por lista)	106		

En la tabla anterior se aprecia que la media más baja la obtuvo el ítem referido a la orientación por parte de los profesores para la realización de prácticas ( $\bar{x}=4.16$ ,  $s=1.025$ ), sin embargo, se encuentra por arriba del nivel de satisfecho, es decir, aunque fue el más bajo, las alumnas manifiestan estar satisfechas con este aspecto.

En lo que respecta a la media más alta, la obtuvo el ítem que considera, que mediante las jornadas de OPD adquieren herramientas didácticas para desarrollar los conocimientos en el aula ( $\bar{x}=4.51$ ,  $s=.573$ ), deduciendo que a través de este acercamiento al trabajo propio de la labor docente en los contextos reales educativos, se fortalece sobremanera su formación.

Por su parte, la normal de Aguilera obtuvo resultados diferentes en la Dimensión de Observación y práctica docente (tabla 24).

Tabla 24.  
*Observación y práctica docente (Aguilera).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Desarrollo de competencias didácticas a través de la OPD	91	3.95	.603
Las jornadas de OPD me permiten conocer el trabajo docente en situaciones reales	91	4.07	.800
<b>Las jornadas me ayudan a formar mi identidad profesional</b>	<b>91</b>	<b>4.26</b>	<b>.664</b>
Adquisición de herramientas didácticas para desarrollar conocimientos en el aula	91	4.16	.619
Orientación por parte de los profesores para la realización de prácticas	91	4.08	.778
<b>Nivel de operatividad y claridad de las guías de trabajo</b>	<b>91</b>	<b>3.91</b>	<b>.709</b>
N válido (por lista)	91		

En la tabla anterior se rescata que el nivel de operatividad y claridad de las guías de trabajo obtuvo el valor más bajo ( $\bar{x}=3.91$ ,  $s=.709$ ), aunque su resultado es muy cercano al nivel de satisfecho, su impacto puede entenderse como menor en la formación y aprovechamiento de los estudiantes.

El valor más alto que se rescata, es el referido a que mediante las jornadas de observación y práctica docente logran formar su identidad profesional, ítem que obtuvo una media de 4.26 ( $s=.664$ ), resumiendo que mediante estos acercamientos los alumnos normalistas fortalecen su vocación, incrementando su formación profesional.

Lo anterior, coincide ampliamente con el estudio de Mayorga et al. (2017), quienes midieron la relación entre SE y la utilidad de prácticas en la Facultad de Ciencias de la Educación (España), obteniendo niveles más positivos en estas últimas, asociadas directamente con su futuro profesional, es decir, al ser carreras homólogas de ambos países, las prácticas educativas son detonantes y significativas en su proceso de formación.

Los resultados de la dimensión referida a los logros personales que los estudiantes normalistas consideran que han alcanzado en su estancia en la institución, se presentan en la tabla 25 para Saucillo y en la 26 para Aguilera:

Tabla 25.  
*Logros personales (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Calificaciones obtenidas	106	4.29	.717
Conocimientos adquiridos	106	3.95	.866
<b>Dominio de técnicas de estudio adquiridas</b>	<b>106</b>	<b>3.83</b>	<b>.762</b>
Formación ciudadana adquirida (valores desarrollados)	106	4.40	.657
Habilidades y destrezas para el trabajo docente	106	4.21	.686
Participación en proyectos institucionales	106	3.97	.899
Desarrollo de la creatividad	105	4.30	.709
Desarrollo intelectual	106	4.18	.741
Desarrollo de la capacidad de observación y reflexión crítica	106	4.33	.686
<b>Desarrollo integral (personal, profesional, social, etc.)</b>	<b>106</b>	<b>4.45</b>	<b>.588</b>
N válido (por lista)	105		

Tabla 26.  
*Logros personales (Aguilera).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
Calificaciones obtenidas	91	3.84	.637
Conocimientos adquiridos	91	3.87	.670
Dominio de técnicas de estudio adquiridas	91	3.89	.690
Formación ciudadana adquirida (valores desarrollados)	90	4.02	.687
Habilidades y destrezas para el trabajo docente	91	3.89	.623
<b>Participación en proyectos institucionales</b>	<b>91</b>	<b>3.63</b>	<b>.755</b>
Desarrollo de la creatividad	91	3.80	.654
Desarrollo intelectual	91	3.96	.576
Desarrollo de la capacidad de observación y reflexión crítica	91	3.92	.562
<b>Desarrollo integral (personal, profesional, social, etc.)</b>	<b>91</b>	<b>4.04</b>	<b>.556</b>
N válido (por lista)	90		

Aunque los valores más bajos obtenidos en ambas instituciones, presentan diferencias, en lo que se refiere al ítem con la media más alta nuevamente coinciden. En

los valores más bajos, la normal de Saucillo reflejó que el dominio de técnicas de estudio adquiridas es el más débil ( $\bar{x}=3.83$ ,  $s=.762$ ), sin embargo se encuentra cercano al nivel de satisfecho; por su parte, los alumnos de Aguilera señalan como el ítem más bajo a la participación en proyectos institucionales ( $\bar{x}=3.63$ ,  $s=.755$ ).

Lo anterior es posible que tenga relación con que la Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE), hace un tiempo, relativamente corto, ha implementado y promovido el que los alumnos se involucren en proyectos que con anterioridad eran sólo injerencia de las autoridades educativas, es decir, la dirección de la escuela y el colegiado de la institución, siendo reciente su incorporación a esta cultura educativa.

En cuanto a la media con el valor más alto en ambas instituciones se reflejó que en su estancia escolar han logrado un desarrollo integral significativo, obtenido en Saucillo una media de 4.45 ( $s=.588$ ) por sobre la obtenida en los alumnos de Aguilera ( $\bar{x}=4.04$ ,  $s=.556$ ).

Nuevamente la dinámica de internado es determinante en este logro, al estar los jóvenes fuera de su casa y lejos del vínculo familiar directo, tienen que enfrentar problemas de distinta índole y buscar la solución más oportuna a los mismos. Con lo anterior y la formación académica recibida, se logra que el nivel de satisfacción apreciado en los estudiantes, sea favorable en ambos casos (ver tablas 25 y 26).

Al respecto, Sandoval et al. (2016), en su estudio, tenían como propósito asociar el logro personal, de manera inherente, con la satisfacción universitaria, encontrando mayor satisfacción en la dimensión de logros personales relacionados con las calificaciones obtenidas, conocimientos recibidos, dominio de técnicas de estudio, valores morales adquiridos, así como la aceptación de su desarrollo integral.

Todos estos elementos fueron medidos en este estudio mediante el instrumento CSEN. Si bien, no fue la dimensión con el puntaje más alto en las instituciones donde se realizó el estudio comparativo, en el caso de Saucillo, la dimensión de logros personales, fue la segunda en orden descendente, obteniendo un promedio de sus medias de 4.19 (todos los ítems de esa dimensión); en el caso de Aguilera, fue la tercera, con una media de 3.88.

Sin embargo, para una comparación más específica, de manera independiente, según las tablas 25 y 26, se obtuvieron los siguientes resultados, respectivamente, en los mismos ítems que en Sandoval et al. (2016): Saucillo, 4.29, 3.95, 3.83, 4.40 y 4.45, este último siendo el valor más alto de la dimensión con el ítem que corresponde a la apreciación de su desarrollo integral; ese mismo ítem, también obtuvo el puntaje más alto en Aguilera, donde se obtuvieron, 3.84, 3.87, 3.89, 4.02 y 4.04.

Otro aspecto considerado en el instrumento, es la dimensión relacionada con el reconocimiento del éxito personal que alcanzan los estudiantes en su estadía, en el que se encontraron los siguientes resultados que se muestran en las tablas 27 y 28 para la Normal de Saucillo y la Normal de Aguilera respectivamente.

Tabla 27.  
*Reconocimiento de mi éxito personal (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
<b>Los directivos de la institución</b>	<b>105</b>	<b>3.39</b>	<b>1.042</b>
<b>Los profesores</b>	<b>105</b>	<b>3.96</b>	<b>.950</b>
Los compañeros de grupo	105	3.82	.918
Los demás alumnos de la institución	105	3.42	1.108
N válido (por lista)	105		

Tabla 28.  
*Reconocimiento de mi éxito personal (Aguilera).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
<b>Los directivos de la institución</b>	<b>91</b>	<b>3.33</b>	<b>.989</b>
Los profesores	91	3.67	.731
<b>Los compañeros de grupo</b>	<b>91</b>	<b>3.84</b>	<b>.934</b>
Los demás alumnos de la institución	91	3.47	.993
N válido (por lista)	91		

En ambas instituciones, el valor de las medias más bajas es el referido al reconocimiento que reciben por parte de los directores de las instituciones. Saucillo obtuvo una media de 3.39 ( $s=1.042$ ) por sobre los resultados obtenidos en Aguilera con una media de 3.33 ( $s=.989$ ), aspecto que puede resultar lógico dado que los directivos asumen un rol más administrativo, con tareas de funcionamiento global de la institución y el contacto directo con los alumnos se reduce, generalmente, a los representantes estudiantiles.

En lo que respecta a las medias más altas, se encontró que en Saucillo destaca que son de los profesores de quienes reciben mayor reconocimiento de sus éxitos personales ( $\bar{x}=3.96$ ,  $s=.950$ ), lo que refleja que hay una estrecha relación con los docentes que les genera esa apreciación; en tanto, los alumnos de Aguilera reflejan que es de sus compañeros de grupo el mayor reconocimiento ( $\bar{x}=3.84$ ,  $s=.934$ ), infiriendo que es con ellos con quienes tienen mayor comunicación y apertura.

Por último, se presenta la dimensión de valoración global de las instituciones, obtuvo el mismo valor más bajo de sus medias en ambas instituciones, difiriendo en los valores mayores (ver tabla 29 y 30).

Tabla 29.  
*Valoración global (Saucillo).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
<b>En general ¿cómo se han cumplido tus expectativas en la institución?</b>	<b>104</b>	<b>3.91</b>	<b>.837</b>
Valora la satisfacción global de la institución	104	4.14	.674
Si tuvieras oportunidad de hacerlo otra vez ¿te inscribirías aquí nuevamente?	104	4.23	1.063
Percepción general de mi rendimiento académico	104	4.06	.651
<b>Indica la percepción global sobre la calidad de la institución</b>	<b>103</b>	<b>4.32</b>	<b>.630</b>
N válido (por lista)	103		

Tabla 30.  
*Valoración global (Aguilera).*

Ítems	N	Media	Desviación estándar
<b>En general ¿cómo se han cumplido tus expectativas en la institución?</b>	<b>88</b>	<b>3.80</b>	<b>.714</b>
Valora la satisfacción global de la institución	88	4.09	.580
<b>Si tuvieras oportunidad de hacerlo otra vez ¿te inscribirías aquí nuevamente?</b>	<b>88</b>	<b>4.51</b>	<b>.661</b>
Percepción general de mi rendimiento académico	88	3.81	.500
Indica la percepción global sobre la calidad de la institución	88	4.10	.526
N válido (por lista)	88		

En lo que respecta a las expectativas que se cumplieron en su estancia escolar, los alumnos de ambas escuelas se muestran menos satisfechos; las alumnas de Saucillo ( $\bar{x}=3.91$ ,  $s=.837$ ) ligeramente arriba de los alumnos de Aguilera ( $\bar{x}=3.80$ ,  $s=.714$ ), lo que pone de manifiesto que en ambos casos esperaban más beneficios en diversos aspectos, por parte de la institución.

En lo correspondiente a la media más alta, las primeras reflejan que es el alcanzado por la calidad de la institución ( $\bar{x}=4.32$ ,  $s=.630$ ), apreciando que las alumnas se encuentran satisfechas con el servicio recibido.

Al respecto, varios estudios vincularon la variable calidad con satisfacción estudiantil.

Salinas y Martínez (2007), asociaron la calidad con el desempeño del maestro, donde los alumnos, al igual que en este estudio, mostraron satisfacción amplia, reduciéndose únicamente al 11% de la población insatisfecha, es decir, fue la mayoría quienes se aprueban el servicio que reciben.

Garduño (2009), en su modelo señaló que la variable de satisfacción es determinante en la fidelidad de los discentes con la institución, elemento que, basado en los resultados obtenidos en el presente estudio, comprueba esa condición, particularmente, en el ítem que cuestiona si se inscribirían nuevamente en la institución, donde si bien, en Saucillo ( $\bar{x}=4.23$ ) no fue la más alta, está en el nivel satisfecho, sin embargo en Aguilera sí fue el más alto, expresando gran satisfacción con ese ítem ( $\bar{x}=4.51$ ,  $s=.661$ ).

Por su parte en De la Fuente et al. (2010), buscaban encontrar la relación entre la satisfacción estudiantil y la lealtad a la institución que ofrece el servicio, encontrando como la característica más importante que impacta la satisfacción, lo relacionado con el profesor y sus competencias, siendo esta dimensión la que obtuvo los puntajes más altos en razón de la satisfacción.

En este estudio, refleja la lealtad cuando se plantea a los estudiantes la posibilidad de volver a inscribirse en la institución, obteniendo el valor más alto en la Normal de Aguilera, donde obtuvo una media de 4.51 por encima de las estudiantes de la Normal



de Saucillo, que obtuvo 4.23 (ver tabla 29 y 30), por lo que se deduce que arrojan un rango de lealtad significativo en ambas escuelas, que si lo vinculamos con los resultados de De la Fuente et al. (2010), lo obtenido en las normales implicadas en este estudio en relación al proceso de enseñanza aprendizaje, donde se evalúan todos los aspectos relacionados con las competencias docentes de sus profesores, el promedio de las medias es de 4.16 en Saucillo y 3.64 en Aguilera (ver tablas 21 y 22), siendo en este rubro el puntaje más alto para las primeras, por lo que se concluye que la lealtad, a diferencia con De la Fuente et al. (2010), no está vinculada con las competencias docentes.

Pecina (2019), también evaluó la satisfacción estudiantil relacionándola con la calidad académica, en estudiantes de enfermería, encontrando que la suma de quienes se dijeron totalmente satisfechos y satisfechos, fue de 47% (9% y 38%, respectivamente), 31% se manifestó indiferente, insatisfechos y totalmente insatisfechos suman 22% (15% y 7% respectivamente).

Se observa, que al igual que en este estudio, es la mayoría de la población estudiada la que tiene una apreciación satisfactoria basándose en los resultados de valoración global obtenida (ver tablas 29 y 30), donde reflejan que el promedio de todas sus medias en esta dimensión es de 4.13 en Saucillo y 4.06 en Aguilera, por lo que se puede decir que su valoración global oscila en el nivel de satisfechos en ambas escuelas.

Posteriormente se realizó un análisis estadístico descriptivo para obtener las medias generales por dimensión de cada institución, obteniendo lo siguiente que se muestra en la tabla 31.

Tabla 31.  
Comparativo de medias generales por dimensión.

DIMENSIONES	SAUCILLO		AGUILERA	
	x	s	x	s
Infraestructura general	3.96	.505	3.52	.589
Infraestructura de los dormitorios	3.71	.657	<b>3.07</b>	<b>.822</b>
Servicios de la institución	<b>3.58</b>	<b>.583</b>	3.26	.585
Organización institucional	4.07	.616	3.69	.591
Clima institucional	3.88	.617	3.83	.454
Proceso de EA	4.05	.521	3.68	.531
OPD	<b>4.38</b>	<b>.511</b>	<b>4.07</b>	<b>.527</b>
Logros personales	4.19	.495	3.88	.401
Reconocimiento del éxito personal	3.64	.788	3.57	.694
Satisfacción global	4.13	.550	<b>4.06</b>	<b>.387</b>
<b>Promedio de medias en general</b>	<b>3.95</b>		<b>3.66</b>	

Lo primero que se puede destacar de esta tabla, es que todos los valores de satisfacción estudiantil, sin excepción, son mayores en la Normal de Saucillo, con respecto a la Normal de Aguilera.

La dimensión que arroja menor satisfacción obtenida en la normal de Saucillo es la que engloba los ítems relacionados con los servicios que brinda la institución ( $\bar{x}=3.58$  y  $s=.583$ ); respecto a la dimensión más baja obtenida en los alumnos de Aguilera, se observa que es la correspondiente a la infraestructura de los dormitorios ( $\bar{x}=3.07$ ,  $s=.822$ ).

Al ubicar los valores más altos obtenidos en las medias, se observa que en ambas instituciones es la dimensión que engloba los ítems relacionados con la OPD, estando por encima del resto; en Saucillo se obtuvo una media de 4.38 ( $s=.511$ ), en Aguilera la media fue de 4.07 ( $s=.527$ , ver tabla 31), poniendo de manifiesto que aun cuando la media es ligeramente más alta en Saucillo, ambas normales se muestran satisfechas con esta dimensión.

De acuerdo a las medias obtenidas, son las estudiantes de Saucillo quienes se encuentran ligeramente más satisfechas con todos los aspectos contemplados en el instrumento aplicado, por lo que se puede afirmar que en este caso, es el género femenino quien se manifiesta mayormente satisfecho en comparación con el masculino, resultados que empatan con el estudio que le precede, realizado por Mejía et al. (2013) en Honduras, donde señalan que después de aplicar el instrumento SEUE en la Facultad de Odontología, fueron las mujeres quienes obtuvieron mayores puntajes de satisfacción por sobre el género masculino, señalando que responde a factores psicológicos por tener expectativas más amplias de la profesión, así como una mayor conciencia de los costos que implica cursarla.

Por otra parte, Sandoval et al. (2016), en su estudio también realizaron pruebas de género correlacionándolo con la variable SE, sin encontrar diferencias significativas, por lo que concluyeron que no es el género un factor que influya en el grado de satisfacción.

Una vez terminado el análisis descriptivo de las diferentes dimensiones que conforman el cuestionario aplicado, se procede a hacer las pruebas de normalidad con las diferentes variables intervinientes en el estudio, a fin de determinar el comportamiento de los datos y hacer el análisis estadístico correspondiente.

### **Prueba de Normalidad**

La prueba de normalidad sirve para determinar si los datos numéricos que hemos obtenido de la muestra, siguen o no una distribución normal, es decir, esta prueba permite

medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica.

En este caso se recurre a la prueba de Kolmogórov-Smirnov, que es un tipo de prueba no paramétrica que se utiliza en estadística inferencial.

En la tabla 32 se presenta dicha prueba, para las variables género y rendimiento académico, así como para las variables sociodemográficas planteadas en el estudio (escuela, edad, estado civil y semestre).

Tabla 32.  
*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

		Escuela	Género	Edad	Estado Civil	Semestre	Rendimiento académico
N		197	197	197	197	197	197
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	1.46	1.46	20.46	1.14	5.01	8.8898
	Desviación típica	.500	.500	1.409	.553	2.246	.72083
Diferencias más extremas	Absoluta	.360	.360	.151	.520	.179	.192
	Positiva	.360	.360	.151	.520	.165	.112
	Negativa	-.321	-.321	-.126	-.399	-.179	-.192
Z de Kolmogorov-Smirnov		5.058	5.058	2.124	7.300	2.508	2.702
Sig. asintót. (bilateral)		<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Los valores de .000 obtenidos en la tabla anterior indican que los datos son no normales y en consecuencia es necesario realizar pruebas no paramétricas. Dado este resultado, las pruebas estadísticas a utilizar son: la prueba de Kruskal-Wallis, la prueba de U de Mann-Whitney y la prueba r de Spearman.

## Análisis Inferencial

A efecto de dar respuesta a una de las preguntas de investigación que indaga acerca de la relación entre la satisfacción estudiantil y algunas variables sociodemográficas, se presentan a continuación los resultados para las variables: edad, estado civil y semestre.

Siguiendo con la lógica de construcción del capítulo, se presentan primero los resultados obtenidos en Saucillo y en seguida los de Aguilera.

### Satisfacción estudiantil y semestre.

En las tablas 33 y 34 se presentan los datos relativos al análisis de la relación entre la satisfacción estudiantil y el semestre cursado por alumnas de la normal de Saucillo.

Tabla 33.  
*Rangos para semestre (Saucillo).*

Variable	Semestre	N	Rango promedio
Satisfacción estudiantil	2	25	61.44
	4	25	45.72
	6	28	<b>39.07</b>
	8	28	<b>67.79</b>
	Total	106	

Tabla 34.  
*Prueba Kruskal-Wallis para semestre (Saucillo).*

	Satisfacción estudiantil
Chi-cuadrado	15.482
gl	3
Sig. asintót.	<b>.001</b>

El análisis realizado con la prueba de Kruskal-Wallis, muestra que existe una diferencia significativa ( $p = .001$ ), en los diferentes semestres, las alumnas de 8º y 2do semestre manifiestan mayor satisfacción, que las alumnas de 6to y 4to semestre.

Se pudiera inferir, que las alumnas (2do semestre) entran motivadas a la escuela y lo que les ofrece para ellas es satisfactorio, algo ocurre después en el proceso que empiezan a sentir cierto grado de insatisfacción con algunos aspectos y finalmente quizá la motivación por egresar hace que sus insatisfacciones se desvanezcan.

En las tablas 35 y 36 se presentan los datos relativos al análisis entre la satisfacción estudiantil y el semestre cursado por los alumnos de la Normal de Aguilera.

Tabla 35.  
*Rangos para semestre (Aguilera).*

Variable	Semestre	N	Rango promedio
Satisfacción Estudiantil	2	25	<b>61.92</b>
	4	22	58.41
	6	23	30.96
	8	21	<b>30.52</b>
	Total	91	

Tabla 36.  
*Prueba de Kruskal-Wallis para semestre (Aguilera).*

	Satisfacción Estudiantil
Chi-cuadrado	28.608
Gl	3
Sig. asintót.	<b>.000</b>

Como se puede observar en las tablas 35 y 36, mediante la prueba de Kruskal-Wallis, igualmente hay una diferencia significativa en el semestre con la satisfacción estudiantil ( $p = .000$ ).

En el caso de la Normal de Aguilera, el comportamiento es diferente al de la Normal de Saucillo; la diferencia se presenta con los alumnos de 2do semestre quienes se sienten más satisfechos en comparación con los estudiantes de 8º semestre, observando como la satisfacción disminuye de manera paulatina, conforme se avanza a los semestres consecutivos, se pudiera decir, que a mayor grado escolar, menor es la satisfacción estudiantil.

### Satisfacción estudiantil y edad.

En lo que respecta a la relación que hay entre la satisfacción estudiantil y la edad de los estudiantes de las escuelas normales, se realizó un análisis correlacional a través de la prueba r de Spearman, obteniendo los siguientes resultados para la Normal de Saucillo (tabla 37).

Tabla 37.  
*Análisis correlacional entre satisfacción estudiantil y edad (Saucillo).*

			Edad	Satisfacción estudiantil
<b>Rho de Spearman</b>	Edad	Coeficiente de correlación	1.000	.120
		Sig. (bilateral)	.	<b>.221</b>
		N	106	106
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	.120	1.000
		Sig. (bilateral)	<b>.221</b>	.
		N	106	106

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con los resultados mostrados en la tabla 37, se aprecia que en la Escuela Normal de Saucillo no hay correlación entre la edad de las alumnas y la satisfacción estudiantil de las mismas.

En la tabla 38 se muestran los resultados obtenidos para la satisfacción estudiantil y la edad en los estudiantes de Aguilera.

Tabla 38.  
*Análisis correlacional entre satisfacción estudiantil y edad (Aguilera).*

			Edad	Satisfacción Estudiantil
<b>Rho de Spearman</b>	Edad	Coefficiente de correlación	1.000	-.426**
		Sig. (bilateral)	.	<b>.000</b>
		N	91	91
	Satisfacción Estudiantil	Coefficiente de correlación	-.426**	1.000
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b>	.
		N	91	91

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos en la Normal de Aguilera en lo referente a la edad, difiere de los anteriores, en la tabla 38 se aprecia que existe una diferencia altamente significativa y negativa entre la satisfacción estudiantil y la edad de los alumnos, se desprende por lo tanto, que hay una relación inversa entre las variables, es decir, a mayor edad, menor satisfacción estudiantil y viceversa; este dato se relaciona íntimamente con el hecho de que los de octavo semestre son los alumnos de mayor edad, los más insatisfechos.

### Satisfacción estudiantil y estado civil.

Otra de las variables sociodemográficas en estudio, es la referida al estado civil de los estudiantes normalistas, dadas las características de esta variable se utilizó para su análisis la prueba estadística de Kruskal-Wallis; en las tablas 39 y 40 se presentan los resultados obtenidos para las estudiantes de la Normal de Saucillo.



Tabla 39.  
*Rangos para estado civil (Saucillo).*

	<b>Estado Civil</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
Satisfacción estudiantil	Soltera	97	52.29
	Casada	8	61.63
	Total	105	

Tabla 40.  
*Prueba de Kruskal-Wallis para estado civil (Saucillo).*

<b>Satisfacción estudiantil</b>	
Chi-cuadrado	.695
gl	1
Sig. asintót.	<b>.405</b>

Los resultados mostrados en las tablas anteriores (39 y 40) indican que el estado civil no representa diferencia significativa en relación a la satisfacción estudiantil.

Se presentan a continuación los resultados obtenidos para el estado civil y la satisfacción estudiantil en los alumnos de la Normal de Aguilera (tablas 41 y 42).

Tabla 41.  
*Rangos para estado civil (Aguilera).*

	<b>Estado Civil</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
Satisfacción Estudiantil	Soltero	84	45.15
	Casado	2	57.50
	Unión libre	5	55.60
	Total	91	

Tabla 42. *Prueba de Kruskal-Wallis para estado civil (Aguilera).*

<b>Satisfacción Estudiantil</b>	
Chi-cuadrado	1.126
gl	2
Sig. asintót.	<b>.570</b>

Se aprecia, que al igual que en la Normal de Saucillo, en el caso de la Normal de Aguilera, tampoco hay diferencia significativa entre el estado civil y la satisfacción estudiantil.

### Análisis comparativo

Con el propósito de dar respuesta a preguntas que dieron origen a este estudio y cubrir simultáneamente los objetivos del mismo, se presenta a continuación el análisis comparativo de la satisfacción estudiantil con las variables género y rendimiento académico.

#### Satisfacción estudiantil y género.

En las tablas 43 y 44 se presentan los resultados para el género y la satisfacción estudiantil de los estudiantes normalistas, con la prueba de U de Mann-Whitney.

Tabla 43.  
*Rangos para Satisfacción estudiantil y Género.*

Variable	Escuela	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción Estudiantil	Saucillo	106	117.24	12427.00
	Aguilera	91	77.76	7076.00
	Total	197		
Género	Saucillo	106	53.50	5671.00
	Aguilera	91	152.00	13832.00
	Total	197		

Tabla 44.

*Prueba U de Mann-Whitney para Satisfacción estudiantil y Género.*

<b>Prueba</b>	<b>Satisfacción Estudiantil</b>	<b>Género</b>
U de Mann-Whitney	2890.000	.000
W de Wilcoxon	7076.000	5671.000
Z	-4.845	-14.000
Sig. asintót. (bilateral)	<b>.000</b>	.000

En lo que respecta al género, la prueba arroja una diferencia significativa (tabla 44), mostrando mayor satisfacción las alumnas de la Normal de Saucillo que los varones de la Normal de Aguilera (tabla 43).

Al respecto, Garay et al. (2017) en su estudio, asoció la satisfacción estudiantil con el género, encontrando este aspecto notablemente mayor en las mujeres por sobre los hombres, coincidiendo con los que se obtuvieron en el presente.

Así mismo, se coincide con lo encontrado por Mejía et al. (2013), donde señalan que las mujeres presentan mayores puntajes de satisfacción por sobre el género masculino.

### **Satisfacción estudiantil y rendimiento académico.**

Otro aspecto importante es el que se refiere al rendimiento académico. Para su análisis, se sacaron, en primer lugar, los promedios de cada grupo a los que se les aplicó el instrumento, para estimar el promedio por escuela, obteniendo los siguientes resultados (ver tabla 45).

Tabla 45.  
*Comparativo de rendimiento académico.*

Semestre	Saucillo	Aguilera
2°	9.3	7.9
4°	9.3	8.0
6°	9.5	8.6
8°	9.4	8.4
<b>Promedio general</b>	<b>9.3</b>	<b>8.2</b>

En la tabla anterior, se aprecia que existe una diferencia en favor de las alumnas de Saucillo por sobre los estudiantes de Aguilera en cuanto a los promedios obtenidos.

Siguiendo los objetivos de investigación que guían el estudio, se presentan en las tablas 46 y 47 los datos obtenidos con la prueba de U de Mann-Whitney en el comparativo entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico por escuela.

Tabla 46.  
*Rangos para satisfacción estudiantil y rendimiento académico.*

Variable	Escuela	N	Rango promedio	Suma de rangos
<b>Rendimiento académico</b>	Saucillo	106	<b>141.69</b>	15019.00
	Aguilera	91	49.27	4484.00
	Total	197		
<b>Satisfacción estudiantil</b>	Saucillo	106	<b>117.24</b>	12427.00
	Aguilera	91	77.76	7076.00
	Total	197		

Tabla 47.  
*Prueba U de Mann-Whitney para satisfacción estudiantil y rendimiento académico.*

	Rendimiento académico	Satisfacción Estudiantil
U de Mann-Whitney	298.000	2890.000
W de Wilcoxon	4484.000	7076.000
Z	-11.371	-4.845
Sig. asintót. (bilateral)	<b>.000</b>	<b>.000</b>

La prueba de U de Mann-Whitney indica que hay una diferencia significativa entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico de las escuelas, favorable a la Normal de Saucillo, quien muestra un rendimiento y una satisfacción más altos.

Lo anterior, coincide con Garay et al. (2017), quienes en su estudio encontraron que existe una relación directa entre rendimiento académico y la satisfacción de los participantes.

En oposición, en Jaik et al. (2018), encontraron una correlación significativa y negativa entre esas dos variables estudiadas, infiriendo que se da una relación inversa entre ellas, es decir, a mayor satisfacción, menor rendimiento y viceversa.

## CONCLUSIONES

Con el presente proyecto de investigación se pretende contribuir al mejoramiento de las instituciones formadoras de docentes implicadas en el proceso, para que, desde el centro, detecten áreas de oportunidad enfocadas a una mejora en el servicio educativo, reconociendo los aspectos escolares e institucionales que generan satisfacción o no, en los estudiantes de las normales rurales participantes, que pueden derivar en acciones de distintos proyectos institucionales, enfocados en el avance continuo en la calidad del servicio ofertado.

De igual manera, identificar el nivel de relación entre las variables SE con rendimiento académico y género, representa un precedente importante que puede coadyuvar a entender dos fenómenos educativos importantes: el desempeño de los estudiantes durante su estancia escolar, así como el ingreso al servicio profesional docente.

Después de analizar los antecedentes ampliamente, se centró en lo correspondiente a los instrumentos empleados, teniendo en cuenta las preguntas y objetivos que dirigieron todo el proceso del estudio. El SEUE, de Gento y Vivas (2003), fue empleado en varios estudios que tenían como objetivo medir la satisfacción, sin embargo, al compararlo con el CSEN de Garduño (2009), fue evidente que tenía las bases en el primero.

No obstante, al ser un estudio realizado en México, en escuelas normales públicas y privadas del estado de Puebla, con variables afines a las que se pretenden medir en este estudio y un aspecto muy importante, aportaba un modelo causal de satisfacción de los estudiantes en este tipo de instituciones que, sin duda alguna, representaba un instrumento más completo y apegado esta investigación, optando por este último para aplicarlo en la recogida de datos, con previa autorización.

La SE el elemento central de esta investigación y tomando en cuenta que es un estudio comparativo, después de realizar las pruebas correspondientes para obtener las medias por dimensión en cada institución y posteriormente, promediar los datos obtenidos, se observa que las estudiantes de Saucillo, obtuvieron 3.95, mientras que los discentes de la Normal de Aguilera alcanzaron un 3.66.

Si se consideran los valores de la escala, en la que 5 representaba muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 indiferente, 2 insatisfecho y 1 muy insatisfecho, se logró conocer el nivel de satisfacción alcanzado en ambas escuelas, que responde a las dos primeras preguntas del estudio.

Así mismo, es posible obtener respuesta a la tercera pregunta con los datos anteriores, en la que se pretendía conocer la diferencia en los niveles de satisfacción alcanzado por los estudiantes de ambas instituciones.

Si bien, las estudiantes de Saucillo se encuentran cercanas a alcanzar el nivel de satisfechas (3.95), los alumnos de Aguilera no distan mucho de alcanzarlo (3.66); la diferencia en los niveles alcanzados únicamente fue de .29, siendo evidente que son las primeras las mayormente satisfechas.

Las instituciones difieren respecto a las dimensiones que arrojaron los valores más bajos. En las estudiantes de Saucillo, fue lo correspondiente a servicios de la institución,

mientras que los alumnos de Aguilera fue la dimensión de infraestructura de los dormitorios.

Por otra parte, coinciden con la valoración de la dimensión que obtuvo las medias más altas y que corresponde a lo relacionado con la dimensión que engloba los ítems relacionados con la Observación y Práctica Docente, por el impacto que la experiencia tiene en su vida profesional próxima futura.

Al realizar el análisis comparativo a través de prueba U de Mann-Whitney, se revisó lo correspondiente a la diferencia que se da entre satisfacción estudiantil y género, y se encontró que sí existe diferencia significativa ( $p=.000$ ), resultando el género femenino mayormente satisfecho que el masculino, coincidiendo con los estudios de Garay et al. (2017) y Mejía et al. (2013).

Con ello, es posible responder a la cuarta pregunta que tenía como objetivo encontrar la diferencia de satisfacción estudiantil de los normalistas y el género entre ambas escuelas.

Revisadas las pruebas empleadas para conocer la variable de rendimiento académico, dato que se obtuvo con el promedio del semestre inmediato anterior, en el que las alumnas de Saucillo alcanzaron un promedio global de 9.3 y los alumnos de Aguilera 8.2, se aprecia que se obtuvo un promedio alto por las primeras, por sobre un promedio medio de los varones, con 1.1 de diferencia.

Para comparar las diferencias entre las escuelas, de las variables satisfacción estudiantil y rendimiento académico, se aplicó la prueba U de Mann-Whitney, arrojando una diferencia significativa entre ambas, favorable a la Normal de Saucillo, quienes obtuvieron puntajes más altos en las dos variables, por sobre los alcanzados por los estudiantes de Aguilera, encontrando que sí existe una divergencia significativa,



atendiendo a la pregunta cinco, con la que se pretendía conocer la diferencia entre estas variables, comparando ambas escuelas.

En lo que corresponde a la última pregunta que orientó el estudio sobre la relación que existe entre satisfacción estudiantil de los alumnos normalistas y los datos sociodemográficos se encontró en cuanto al semestre, fenómenos distintos en ambas instituciones.

Se realizó la prueba de Kruskal-Wallis obteniendo una diferencia significativa en Saucillo, mostrando que son las alumnas de 8º semestre quienes manifestaron mayor satisfacción, seguidas de las de 2º, 4º y menormente satisfechas, las de 6º; en tanto, en la normal de Aguilera es diferente el comportamiento, en lo que respecta a la diferencia significativa ( $p=.000$ ), encontrando que la satisfacción disminuye de manera paulatina conforme se avanza a los semestres, siendo que los alumnos de 2º semestre se sienten más satisfechos en comparación con los alumnos de 8º quienes son los menos satisfechos, es decir, conforme aumentan de rango escolar, disminuye su satisfacción estudiantil.

En lo referente a la variable edad en ambas normales, se encontró, mediante una prueba  $r$  de Spearman, que en Saucillo no hubo correlación, sin embargo, en Aguilera los resultados arrojaron una diferencia altamente significativa y negativa entre estas variables, infiriendo que la relación es inversa, evidentemente, a mayor edad, menor satisfacción estudiantil y viceversa, fenómeno que, en el sentido de estudio comparativo, representa una diferencia muy notable para la investigación.

En el análisis inferencial de la variable estado civil, a través de la prueba de Kruskal-Wallis a ambas instituciones, no se obtuvo en ninguna de las normales una

diferencia significativa, por lo que se concluye, que el estado civil no afecta los niveles de satisfacción estudiantil.

En síntesis, se citan de manera concreta los siguientes hallazgos:

- Las estudiantes de la normal “Ricardo Flores Magón”, se muestran más satisfechas de manera general, respecto a los alumnos de la normal “José Guadalupe Aguilera”. Esto es, el género femenino se encuentra mayormente satisfecho por sobre el género masculino.
- Ambas instituciones se aproximan al nivel de satisfechas con el servicio educativo recibido; mientras que las estudiantes de Saucillo obtuvieron una satisfacción global de 3.95, en Aguilera alcanzaron 3.66.
- En el rendimiento académico de ambas instituciones existe una diferencia significativa en los promedios globales de 1.1 en calificación, favorable a las estudiantes de Saucillo. Mediante la prueba U de Mann-Whitney se encontró una diferencia significativa entre ambas variables, rendimiento y satisfacción estudiantil.
- En lo referente a la relación entre satisfacción estudiantil y variables sociodemográficas, se detectaron algunos resultados importantes:
  - ✓ En la relación que se da entre la satisfacción estudiantil y semestre cursado, se observan comportamientos opuestos: mientras que las estudiantes de Saucillo, son las alumnas de 8º semestre las que alcanzan mayor nivel de satisfacción, en Aguilera la satisfacción va disminuyendo de manera

gradual de un semestre a otro, siendo los más satisfechos los alumnos de 2º. semestre y los menos satisfechos los de 8º semestre.

- ✓ Al ser un estudio comparativo, en la correlación entre satisfacción estudiantil y edad ( $r$  de Spearman), revelan un aspecto importante. Mientras que en Saucillo no hubo correlación en estas variables, en Aguilera a mayor edad, menor satisfacción y viceversa.

Retomando la temática central, “Estudio comparativo de satisfacción estudiantil, rendimiento académico y género en dos escuelas normales rurales”, se concluye, que sí existen diferencias importantes entre la satisfacción estudiantil y el género, así como entre satisfacción estudiantil y rendimiento académico entre las escuelas normales “Ricardo Flores Magón” de Saucillo, Chihuahua, donde sus estudiantes son exclusivamente del género femenino, y “José Guadalupe Aguilera” de Canatlán, Durango, donde sus alumnos pertenecen al género masculino.

En relación a la aportación que genera esta tesis, se tiene que en la revisión de los antecedentes se pudo apreciar que existen pocos estudios realizados en torno a la satisfacción estudiantil. Es una temática que ha tomado auge en los últimos años, derivado de los procesos de valoración de la calidad educativa y certificación de las instituciones, por lo que éste puede representar un aporte a la temática en lo que respecta a la variable satisfacción.

Si bien, el estudio realizado por Garduño (2009) en las normales públicas, fue una referencia importante, que aportó el modelo causal de satisfacción y el instrumento aplicado con los ajustes correspondientes, por la calidad de internado de las dos escuelas que participan en el estudio comparativo, no se encontró ningún estudio de género en las escuelas normales, ni públicas, privadas o rurales. Es importante mencionar que la

mayoría de estas últimas, se caracterizan por ser de un solo género (hablando a nivel nacional), por lo que esta investigación puede representar una referencia importante para futuras investigaciones en ese contexto.

Únicamente se encontraron dos estudios que hacen referencia a la variable género, uno de ellos realizado en Honduras en una facultad de odontología; el otro en México, en estudiantes en línea. Por lo anterior, toma relevancia la presente investigación, al aportar resultados de satisfacción estudiantil relacionados con la variable género en escuelas normales rurales.

En lo que respecta al comportamiento de las variables sociodemográficas, se encontraron datos interesantes que pueden ser útiles para futuras investigaciones.

El estudio en general revela datos que son significativos para la mejora continua de las instituciones participantes. Representan una oportunidad de apreciar aspectos que es necesario fortalecer en los diferentes ámbitos educativos para la mejora del servicio y, en consecuencia, de la calidad educativa ofertada. Sin duda, conocer los resultados encontrados, será de gran valía para emprender proyectos de mejora en ambas instituciones.

Por último, es importante mencionar que con este estudio se abre la posibilidad de futuras investigaciones, que tomen como referencia los resultados obtenidos en esta investigación, tal como señalaron Álvarez et al. (2014), cuando destacan que, la utilidad de medir sólo tendrá sentido si viene acompañado de mejoras, aseveración con la que se está ampliamente de acuerdo.

Un dato relevante que arroja esta investigación es lo correspondiente al contraste y diferencias significativas respecto al perfil profesional de los docentes que laboran en ambas instituciones que participaron en el estudio comparativo, que derivan en el interés

de conocer hasta qué punto impacta este factor en el aprovechamiento académico y satisfacción estudiantil obtenido en las instituciones.

Igualmente sería interesante realizar un estudio de corte cualitativo que permita recuperar la perspectiva y puntos de vista de los participantes a fin de reconstruir la realidad desde las voces de los actores.

Así mismo, una línea de acción podría ser conocer la opinión de los docentes, respecto al desempeño estudiantil, elaborando y validando un instrumento homólogo que polarice la opinión de estos dos elementos del proceso de enseñanza y aprendizaje, docentes y alumnos.

## REFERENCIAS

- Álvarez B., J, Chaparro S., E. M. y Reyes P., D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE, Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13 (2), pp. 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Barraza M., A. (2011). Estresores académicos y satisfacción estudiantil en alumnos de educación media superior. *Alter, Enfoques críticos* (3), pp 59-75. Recuperado de <http://static1.squarespace.com/static/552c00efe4b0cdec4ea42d9f/t/557855a6e4b0d550f908d1a9/1433949606192/ALTER3+-+05.pdf>
- Barreno F., S. N. (2018). *La motivación y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad Central del Ecuador*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=220106>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES.
- Bullón V., S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias y Letras Humanas. Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%C3>

[%93N VALLAIZ%C3%81N SAHI SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1](#)

Cadena B., M., Mejías A., A., Vega R., A. y Vásquez Q., J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 18 (1), pp. 9-28. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/12062/10777>

Cámara C., A (2010). *Cuestionario para conocer el nivel de satisfacción de los alumnos de la Escuela Normal de Educación Preescolar con la formación recibida*. Congreso Iberoamericano de Educación. Recuperado de [http://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/EVALUACION/RLE2982\\_Camara.pdf](http://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/EVALUACION/RLE2982_Camara.pdf)

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las mujeres. ¿A qué nos referimos cuando hablamos de “sexo y “género”? (16 de marzo del 2020). Recuperado de <https://www.gob.mx/conavim/articulos/a-que-nos-referimos-cuando-hablamos-de-sexo-y-genero>

De la Fuente M., H, Marzo N., M. y Reyes R., M. J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la Universidad de Talca. *Revista Chilena de Ingeniería*, 18 (3). Recuperado de [https://www.ingeniare.cl/index.php?option=com\\_ingeniare&view=va&aid=210&vid=69&lang=es](https://www.ingeniare.cl/index.php?option=com_ingeniare&view=va&aid=210&vid=69&lang=es)

Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE). Programa de Fortalecimiento Académico de los Estudiantes de las Escuelas Normales. Principales resultados del Examen Nacional de Ingreso al Servicio Docente 2009-2010. (13 de marzo de 2019). Género. Recuperado de <https://www.dgespe.sep.gob.mx/pemde>

- Edel N., R. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *REICE, Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 1 (2), pp.1-15. Recuperado de <http://www.ice.deusto.es/RINACE/reice/vol1n2/Edel.pdf>
- Estrada, S.J., Zuccarello J., R. y Hinojosa C., M. (2010). *Calidad de la educación superior en Venezuela: modelos de evaluación*. Congreso Iberoamericano de Educación Metas 2021. Recuperado de [http://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/EVALUACION/R1135\\_Estrada.pdf](http://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/EVALUACION/R1135_Estrada.pdf)
- Figuroa, C. (2004). *Sistema de Evaluación Académica*. El Salvador: Editorial Universitaria.
- Garay R., U, Tejada G., E. y Romero A., A (2017). Rendimiento y satisfacción de estudiantes universitarios en una comunidad en línea de prácticas. *Revista Mexicana de investigación educativa*, 22 (75). Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662017000401239](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662017000401239)
- Garbanzo V., G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista educación*, 31 (1), pp. 43-63. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44031103.pdf>
- Garduño E., L (2009). *Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla*. Recuperado de <http://basica.sep.gob.mx/dgddie/cva/sitio/pdf/fomInv/rese/2004/35estudiodelasatisfaccion.pdf>



Gento P., S. y Vivas G., M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Dialnet*, 12 (2), pp. 16-27. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>

Hernández J., L. F. y Barraza M., A. (2013). *Rendimiento académico y autoeficacia percibida. Un estudio de caso*. México: Instituto Universitario Anglo Español.

Recuperado de <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/08/FINAL-LIBRO-DE-AUTOEFICACIA-DE-LUIS-FERNANDO.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Compañía Editorial Ultra.

INNE (2015). *Directrices para mejorar la formación inicial de los docentes de educación básica*. Publicación digital del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

Jaik D., A., Ortega R., E y Muñoz M., M. E (2018). Relación entre el grado de satisfacción estudiantil y el rendimiento académico en educación superior. En A. Solís C., N. D. Quiñones P. y M. de L. Melchor O., (coord). *Condiciones o factores que influyen en el trayecto de los estudiantes: personales e institucionales* (pp. 67-80). Durango, Mex. Recuperado de

<http://www.redie.mx/librosyrevistas/libros/condicionesofactores.pdf>

López R., F. (1994). *La gestión de la calidad en educación*. Madrid: La Muralla

Mayorga F., M. J, Sepúlveda R., M. P, Madrid V., D. y Gallardo G., M. (2017). Grado de satisfacción y utilidad profesional de las prácticas externas del alumnado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Málaga (España). *Perfiles Educativos* 39, (157), pp. 140-159. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13253143009>

Mejía D., C. E., Leiva M., C. Y., Velásquez O., F., Vásquez G., G. M., Velásquez M., M. A. y Ordoñez T., N. Y. (2013). *Influencia del género en el nivel de satisfacción con la educación*. Recuperado de

<http://www.monografias.com/trabajos96/influencia-del-genero-nivel-satisfaccion-educacion/influencia-del-genero-nivel-satisfaccion-educacion.shtml>

OCDE 2010. *Acuerdo de cooperación México-OCDE para mejorar la calidad de la educación de las escuelas mexicanas*. Recuperado de

<http://www.oecd.org/edu/school/46216786.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (10 de agosto, 2017). Género. Recuperado de

<http://www.fao.org/3/x0220s/x0220s01.htm>

Organización Mundial de la Salud (17 de agosto de 2017). Vocabulario referido a género [sitio web]. Recuperado de <https://www.who.int/topics/gender/es/>

Padilla, T. (2009). Las normales rurales: historia y proyecto de nación *El Cotidiano* (154), pp. 85-93. Recuperado de

<http://www.iteso.mx/documents/11109/0/Normales+en+M%C3%A9xico.pdf/dedf04e5-d25f-4fa5-9b00-ea6694728456>

Pecina L., R. M. (2019). Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. *Revista electrónica de educación media y superior*, 6 (11), pp. 1-18. Recuperado de

<http://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/view/288/314>

Pérez Z., L.A., López L., M.C., Couto O., J.M. & Navarro L., G. (2012). ¿Depende la satisfacción estudiantil de la calidad real de la facultad o de la percepción individual de ésta? Análisis comparativo entre facultades privadas y públicas. *ReiDoCrea, Revista electrónica de investigación Docencia Creativa* 1, pp. 29-37. Recuperado

de <http://www.ugr.es/~miquelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.4-Perez-Lopez-Couto-Navarro.pdf>

Poder Ejecutivo Federal (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*.

Salinas G., A. y Martínez C., P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 17 (1), pp. 163-192. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/654/65417108.pdf>

Salinas G. A., Morales L., J. A. y Martínez C., P.M. (2008). Satisfacción del estudiante y la calidad universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria 2008* (31), pp. 39-55. Recuperado de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

SEP (2013). *Programa sectorial de Educación 2013-2018*. México: SEP

Sandoval, M. del C., Surdez, E. G. y Domínguez, D. (2016). Logro personal: factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. *Opción*, 32 (13), pp. 704-724. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048483034.pdf>

Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21 (1), pp. 6. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/834/83455923001/html/index.html>

Velasco, J. L. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*. Navarra: EUNSA

- Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13 (1), pp. 108-122. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>
- Vivas G., M. (1999). El Modelo de la Calidad Total para las Instituciones Educativas. *Acción Pedagógica*, 8 (2), pp. 66-76. Recuperado de [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2973326.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2973326.pdf)
- Vivas, M. y Ravenna, R. (2010). Jóvenes que estudian para ser comunicadores: un estudio de la satisfacción de los estudiantes con la Carrera de Comunicación Social. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 3 (1). Recuperado de <http://revistas.urosario.edu.co/index.php/disertaciones/article/view/3943/2880>

## ANEXOS

# ANEXO I. CUESTIONARIO

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES NORMALISTAS (CSEN)

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, los datos que aquí se recaben serán estrictamente confidenciales, protegiendo la identidad de los participantes. Así mismo, se les recuerda que su participación es voluntaria.

### PRIMERA SECCIÓN: DATOS GENERALES

1. Institución de estudio: \_\_\_\_\_
2. Edad: \_\_\_\_\_
3. Estado civil: Soltero(a): \_\_\_\_\_  
 Casado (a): \_\_\_\_\_  
 Divorciado(a): \_\_\_\_\_  
 Unión libre: \_\_\_\_\_  
 Viudo(a): \_\_\_\_\_
4. Semestre que cursas: \_\_\_\_\_
5. Promedio de calificaciones hasta el semestre anterior: \_\_\_\_\_

### SEGUNDA SECCIÓN

**INSTRUCCIONES:** Señala el nivel de satisfacción que tienes con los siguientes aspectos relacionados con tu experiencia en la institución donde estudias, tomando en cuenta la escala de valores.

		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	NA No aplica o no existe
<b>I. INFRAESTRUCTURA GENERAL</b>							
6	Limpieza de las instalaciones	1	2	3	4	5	
7	Condición de áreas deportivas	1	2	3	4	5	
8	Tamaño de salones de clases	1	2	3	4	5	
9	Limpieza de salones de clases	1	2	3	4	5	
10	Espacios para el estudio	1	2	3	4	5	
11	Condición de auditorio o salas de usos múltiples	1	2	3	4	5	
12	Condición de instalaciones sanitarias	1	2	3	4	5	
13	Limpieza de instalaciones sanitarias	1	2	3	4	5	
14	Ventilación de las aulas	1	2	3	4	5	
15	Iluminación de las aulas	1	2	3	4	5	
16	Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5	
17	Aislamiento de los ruidos	1	2	3	4	5	
<b>II. INFRAESTRUCTURA DE LOS DORMITORIOS</b>							
18	Tamaño de los dormitorios	1	2	3	4	5	
19	Limpieza de los dormitorios	1	2	3	4	5	
20	Ventilación de los dormitorios	1	2	3	4	5	
21	Iluminación de los dormitorios	1	2	3	4	5	
22	Comodidad de las camas	1	2	3	4	5	
23	Higiene de los dormitorios	1	2	3	4	5	
24	Agua caliente durante todo el año en los dormitorios	1	2	3	4	5	
25	Aire acondicionado (clima) y/o calefacción de los dormitorios	1	2	3	4	5	
26	Servicios en los dormitorios (agua, luz, internet)	1	2	3	4	5	

		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	NA No aplica o no existe
<b>III. SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN</b>							
27	Acceso a Internet, correo electrónico	1	2	3	4	5	
28	Actividades extraescolares (talleres culturales y actividades recreativas)	1	2	3	4	5	
29	Higiene de los alimentos del comedor	1	2	3	4	5	
30	Calidad de los alimentos del comedor	1	2	3	4	5	
31	Calidad del servicio médico	1	2	3	4	5	
32	Difusión y comunicación institucional frecuente	1	2	3	4	5	
33	Servicios bibliotecarios (horarios, préstamos, espacios, etc.)	1	2	3	4	5	
34	Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	1	2	3	4	5	
35	Servicio de asesoría en las salas de cómputo	1	2	3	4	5	
36	Cantidad de computadoras disponibles para los estudiantes	1	2	3	4	5	
37	Calidad de las computadoras (rápidas, actuales, etc.)	1	2	3	4	5	
38	Servicio de impresión de documentos de computadora	1	2	3	4	5	
39	Calidad del servicio de fotocopiado	1	2	3	4	5	
40	Rapidez del servicio de fotocopiado	1	2	3	4	5	
41	Servicio de asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5	
42	Funcionamiento de la cafetería	1	2	3	4	5	
<b>IV. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL</b>							
43	Información oportuna sobre fechas de evaluaciones	1	2	3	4	5	
44	Procesos de admisión e inscripción	1	2	3	4	5	
45	Claridad en los roles y responsabilidades de los miembros de la institución	1	2	3	4	5	
46	Entrega oportuna de calificaciones	1	2	3	4	5	
47	Conocimiento del reglamento de la institución	1	2	3	4	5	
<b>V. CLIMA INSTITUCIONAL</b>							
48	Sentido de pertenencia a la institución	1	2	3	4	5	
49	Libertad de expresión de mis ideas	1	2	3	4	5	
50	Apoyo del personal de la institución	1	2	3	4	5	
51	Reconocimiento social de la institución	1	2	3	4	5	
52	Trato amable del personal de la institución	1	2	3	4	5	
53	Condiciones de seguridad dentro de la institución (vigilancia, extinguidores, señalamientos, etc.)	1	2	3	4	5	
54	Unión entre los miembros de la institución	1	2	3	4	5	
55	Diálogo entre profesores y alumnos	1	2	3	4	5	
56	Relación con el personal directivo	1	2	3	4	5	
57	Apoyo de la institución para el logro de mis objetivos	1	2	3	4	5	
58	La aplicación de la normatividad es justa e imparcial	1	2	3	4	5	
<b>VI. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>							
59	dominio de los contenidos por parte de los profesores en general	1	2	3	4	5	
60	Orientación y apoyo por parte de los profesores	1	2	3	4	5	
61	Claridad en los criterios de evaluación	1	2	3	4	5	
62	Métodos de enseñanza utilizados en general por mis maestros	1	2	3	4	5	
63	Nivel de dificultad de los estudios	1	2	3	4	5	
64	Compromiso de los profesores con mi éxito académico	1	2	3	4	5	
65	Comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5	

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	NA. No aplica o no existe
<b>VI. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE (cont.)</b>						
66	1	2	3	4	5	
67	1	2	3	4	5	
68	1	2	3	4	5	
69	1	2	3	4	5	
70	1	2	3	4	5	
71	1	2	3	4	5	
72	1	2	3	4	5	
73	1	2	3	4	5	
74	1	2	3	4	5	
75	1	2	3	4	5	
76	1	2	3	4	5	
77	1	2	3	4	5	
<b>VII. OBSERVACIÓN Y PRÁCTICA DOCENTE (OPD)</b>						
78	1	2	3	4	5	
79	1	2	3	4	5	
80	1	2	3	4	5	
81	1	2	3	4	5	
82	1	2	3	4	5	
83	1	2	3	4	5	
<b>VIII. LOGROS PERSONALES</b>						
84	1	2	3	4	5	
85	1	2	3	4	5	
86	1	2	3	4	5	
87	1	2	3	4	5	
88	1	2	3	4	5	
89	1	2	3	4	5	
90	1	2	3	4	5	
91	1	2	3	4	5	
92	1	2	3	4	5	
93	1	2	3	4	5	
<b>IX. RECONOCIMIENTO DE MI ÉXITO PERSONAL POR PARTE DE...</b>						
94	1	2	3	4	5	
95	1	2	3	4	5	
96	1	2	3	4	5	
97	1	2	3	4	5	



TERCERA SECCIÓN						
INSTRUCCIONES: A continuación se presentan 5 preguntas generales sobre distintos aspectos de tu experiencia en la institución. Por favor responde a cada una de ellas marcando con una "X" tu elección.						
98	En general, ¿cómo se han cumplido tus expectativas en la institución?	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Más o menos como esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
99	Valora tu satisfacción global con la institución	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
100	Si tuvieras la oportunidad de hacerlo otra vez, ¿te inscribirías aquí nuevamente?	Definitivamente NO	Probablemente NO	No lo sé	Probablemente SÍ	Definitivamente SÍ
101	Percepción general de mi rendimiento académico	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
102	Indica la percepción global sobre la calidad de la institución	Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente

*¡Muchas gracias por tu colaboración!*