

# Diagnóstico educativo

basado en satisfacción de estudiantes y docentes universitarios: una propuesta de enfoque mixto

Norge Luis Pérez Vargas\*  
Fidel González-Quiñones\*\*

## Antecedentes



En el complejo y moderno contexto actual, los conceptos administrativos y de mercadotecnia empleados por todo tipo de empresas comerciales con objetivos diversos poco a poco son estudiados e incorporados a la dinámica de las instituciones educativas. Este cambio de paradigma se presenta en parte por el surgimiento de una férrea competencia por los espacios para atender al exigente mercado de la educación superior, dentro del cual es necesario poner atención a las necesidades tanto de los futuros estudiantes prove-

nientes de la educación media, como a las opiniones de sus padres o tutores, pues generalmente ejercen una influencia decisiva en la elección educativa que los jóvenes han de tomar. Por otro lado, las instituciones educativas cada vez se involucran más en actividades sociales, políticas y comerciales al ofrecer una amplia gama de productos y servicios que complementan su oferta educativa, generan ingresos adicionales y compiten fuertemente en el mercado. Ejemplo de lo anterior son servicios de investigación, traducciones, diplomados, consultas médicas y odontológicas, venta de productos y subproductos de divisiones agrotecnológicas, químicas y de ingeniería, entre otros cientos de ejemplos.

Ante este panorama, las instituciones de educación superior deben cada vez más orientarse hacia el mer-

Fecha de recepción:  
2020-02-18

Fecha de aceptación:  
2020-10-03



\* Licenciado en Psicología por la Universidad Espíritu Santo de Cuba. Estudiante de la maestría en Innovación Educativa en la UACH.

\*\* Profesor e investigador en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores SNI.

cado y sus necesidades, esto es, ofrecer portafolios educativos más completos que busquen satisfacer las crecientes demandas de sus usuarios: centros de cómputo, bibliotecas, bases de datos, instalaciones cómodas, cafetería y, por supuesto, calidad en su planta docente y sus modelos educativos.

De esta forma, las instituciones educativas empiezan a voltear a ver a sus usuarios con el fin de conocer su grado de satisfacción con los servicios recibidos, para reforzar los puntos fuertes y establecer acciones de control sobre aquellos factores que representen un área de oportunidad y deban ser mejorados.

Para realizar lo anterior existen diferentes procedimientos formales e informales, pero si se desea realmente lograr un cambio importante se debe poner atención a los primeros, es decir, utilizar una metodología adecuada al contexto de la situación y presentar lo que se conoce como diagnóstico. De esta manera, se puede establecer como objetivo general de esta investigación proponer una metodología mixta para evaluar la satisfacción de estudiantes y

docentes como parte de un diagnóstico educativo.

## Referentes conceptuales sobre diagnósticos educativos y satisfacción laboral docente

Los diagnósticos educativos suponen identificar los factores que intervienen en que una institución cumpla o no cumpla con sus metas y propósitos.

Este diagnóstico no puede ser arbitrario y necesita realizarse en el marco de un proceso sistemático que abarque desde la forma de obtener la información hasta la manera en que se analiza y se toman las decisiones. Se ejerce en función de cuatro factores: personales, sociales, curriculares y profesionales, bajo el contexto de su interacción con el objetivo

final de integrar de forma social y ocupacional al personal de la institución educativa.<sup>1</sup>

El primer paso de una evaluación se conoce como inicial o diagnóstica y



Tú me la diste. Técnica mixta. Tinta sobre granada seca 6 x 6 x 6 cm.

<sup>1</sup> Luis Sobrado Fernández, "El diagnóstico educativo en contextos sociales y profesionales" en *Revista de Investigación Educativa*, vol. 23, núm. 1 (2005), pp. 85-112.

busca presentar la situación actual de la institución: se identifican las principales debilidades y amenazas para fijar su importancia y decidir cuáles atender con mayor urgencia. Las fortalezas y oportunidades encontradas también se toman en cuenta para implementar acciones tendientes a capitalizarlas de acuerdo con las posibilidades y presupuestos reales.

En este contexto, la medición de la satisfacción es importante porque permite conocer la situación del personal, lo cual ayuda a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas de descontento y los factores que aportan a la satisfacción en general.

Anaya y López señalan que una sociedad avanzada debe contar con profesionales educativos laboralmente satisfechos, pues esta satisfacción se refleja en la calidad de la educación proporcionada y a la vez influye en la reputación de las instituciones educativas.<sup>2</sup> Por su parte, Edwin Locke define la satisfacción de estos profesionales como una respuesta emocional positiva resultante de la evaluación en la medida en que el puesto tiene o no congruencia con los valores laborales del individuo,<sup>3,4</sup>

## Metodología

Para este estudio de caso se diagnosticó la opinión de los estudiantes y docentes de la licenciatura en Ciencias de la Información, impartida en la Universidad Autónoma de Chihuahua. Se utilizó un enfoque mixto. El componente cualitativo consistió en dos grupos focales, uno de estudiantes y otro de docentes, quienes fueron guiados por un moderador utilizando un instrumento de medición semiestructurado. Para el componente cuantitativo se aplicó un instrumento validado, modificado y ajustado al contexto, elaborado por Salinas.<sup>5</sup> Esta metodología permitió realizar ciertas comparaciones entre los datos obtenidos de forma cualitativa y de forma cuantitativa, que permitieron contrastar las respuestas obtenidas por cada una de las dos técnicas.

## Resultados

Para el caso de los estudiantes se encontró concordancia entre los resultados obtenidos con las técnicas cuantitativa y cualitativa. Las debilidades más importantes detectadas fueron la organización académica, poca eficiencia en

<sup>2</sup> Daniel Anaya y Esther López, "Satisfacción laboral del profesorado en 2012-13 y comparación con los resultados de 2003-04. Un estudio de ámbito nacional", en *Revista de Educación*, núm. 365 (2014), pp. 96-121.

<sup>3</sup> Edwin Locke, "The nature and causes of job satisfaction", en Marvin Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally, 1976, pp. 1297-1343.

<sup>4</sup> Edwin Locke, "Job satisfaction", en Michael Gruneberg y Toby Wall (eds.), *Social Psychology and Organizational Behaviour Psychology*, Chichester, Wiley, 1984, pp. 93-117.

<sup>5</sup> Agapito Salinas, *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas* (tesis de doctorado), Sevilla, Universidad de Sevilla, 2007.



la organización de cursos y talleres complementarios a su formación, calidad de los salones no óptima y estrategias de evaluación de los docentes poco satisfactorias para los alumnos. Las variables donde los estudiantes mostraron mayor satisfacción fueron el dominio que tienen los profesores sobre la materia, las habilidades que la carrera les brinda para el trabajo individual, las herramientas de investigación y la tolerancia hacia diversas culturas y filosofías.

En el caso de los docentes, las debilidades encontradas fueron la insatisfacción con la formación previa de los estudiantes al ingresar a la carrera y la infraestructura de las aulas que utilizan (climatización, iluminación, acústica, mobiliario y otros). Aunque en general se sienten satisfechos en su centro de trabajo. Por otro lado, los docentes muestran un elevado índice de satisfacción en su relación con los directivos, con la actividad docente y con su motivación y los reconocimientos que reciben por su trabajo.

## Conclusiones

El fin de una evaluación educativa es diagnosticar, juzgar y, finalmente, mejorar. Para lograr lo anterior es nece-

El fin de una evaluación educativa es diagnosticar, juzgar y, finalmente, mejorar. Para lograr lo anterior es necesario aplicar seriamente una metodología con instrumentos validados y evitar, en la medida de lo posible, el margen de error.

sario aplicar seriamente una metodología con instrumentos validados y evitar, en la medida de lo posible, el margen de error. En cuanto a la técnica cualitativa, esta validación no es siempre posible y en este caso se utilizó un instrumento semiestructurado validado solamente por expertos. En el presente artículo se presenta como una fortaleza la aplicación de un método mixto que permita contrastar

los resultados de cada técnica a partir de un análisis de satisfacción, que es un elemento medible y diagnosticable si se profundiza en la teoría que lo fundamenta.

Este tipo de diagnósticos carecen casi por completo de valor si son limitados al contexto académico y se archivan una vez cumplido su propósito de realizar una propuesta y ejercicio académico y metodológico. Es importante su comunicación por medio de canales académicos y científicos como referencia para otros investigadores, pero sobre todo para ser utilizados por personal administrativo y gerencial que se encuentre en condiciones de tomar decisiones, establecer presupuestos y en general realizar acciones de manera informada, en las cuales se aprovechen las fortalezas y combatan las debilidades encontradas en los diagnósticos. 