

Diferencia en el grado de satisfacción de los públicos en instituciones educativas de nivel básico: Implementando programa de intervención

Claudia Magaly Quistian Rivera y Jair Arody del Valle López Facultad de Educación
Maestría en Educación con acentuación en Gestión Educativa
Universidad de Morelos

Problema

Satisfacción es el proceso valorativo que se efectúa hacia algo específico, el cual incide sobre los sentimientos y actitudes de los individuos impactando su motivación y compromiso para hacer su trabajo o adquirir un servicio/producto. Una vez definido el concepto de satisfacción, ahora la cuestión es que se sabe si la satisfacción incide específicamente en los empleados y padres de familia de instituciones de educación.

Metodología

Esta investigación siguió un diseño empírico, cuantitativo, descriptivo, confirmatorio, relacional-causal, transversal y cuasiexperimental preprueba/posprueba con un solo grupo.

Para esta investigación se consideraron los públicos internos y externos relacionados con las instituciones educativas adventistas de nivel primario en la Unión Mexicana del Sureste, en el período de febrero a marzo del año 2020.

Se consideraron 22 sujetos por cada institución educativa, contando con 13 planteles educativos por lo que se estimó una población de 286 sujetos.

Resultados

Las variables observadas de la satisfacción de los públicos que obtuvieron mayores medias aritméticas fueron las si-

guientes: (a) “La amabilidad del personal directivo” (= 6.22, $DE = 1.853$), (b) “La responsabilidad de los docentes” (= 6.14, $DE = .796$), (c) “La amabilidad del personal de apoyo” (= 6.12, $DE = .853$), (d) “El comportamiento ético de los docentes” (= 6.12, $DE = .788$) y (e) “La amabilidad de los docentes” (= 6.09, $DE = .830$).

Por otro lado, las variables observadas de la satisfacción de los públicos que obtuvieron menores medias aritméticas fueron las siguientes: (a) “El grado de confort (iluminación, ventilación dimensión) en las aulas” (= 5.72, $DE = 1.10$), (b) “La cantidad de equipamiento de las aulas” (= 5.65, $DE = 1.11$), (c) “La calidad de los servicios sanitarios” (= 5.49, $DE = 1.20$), (d) “El grado de calidad de las instalaciones recreativas” (= 5.21, $DE = 1.24$), (e) “El grado de fluidez del espacio destinado para el acceso vehicular” (= 5.15, $DE = 1.34$).

Conclusiones

De acuerdo con la información provista por este estudio se establece que las acciones que se propusieron y llevaron a cabo en las escuelas determinó que existe un valioso grado de satisfacción de los públicos que están involucrados en las actividades educativas de las escuelas de la Unión Mexicana del Sureste posterior a la intervención.