

# **Diseño, confiabilización y validación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de los padres de familia hacia el servicio prestado por las escuelas de educación primaria**

**Jesús Bernardo Miranda Esquer**

*Universidad del Valle de México, Campus: Hermosillo.*

**José Francisco Miranda Esquer**

*Universidad del Valle de México, Campus: Hermosillo.*

**Francisco Javier Valdez Valenzuela**

*Universidad de Sonora.*

**Manuel Raymundo Valdez Domínguez**

*Universidad de Sonora*

## **RESUMEN**

El presente reporte de investigación expone el proceso de diseño, confiabilización y validación de un instrumento elaborado por los autores para medir el nivel de satisfacción de padres de familia de escuelas primarias. El instrumento se integra por 40 ítems, se utiliza una escala tipo Likert, con opciones de respuesta 0, 1, 2, 3, 4 y 5. Para el proceso de validación se empleó un jueceo de expertos. Los procedimientos realizados e índices calculados permiten concluir que son referentes válidos y confiables para medir el nivel de satisfacción de los padres de familia de escuelas primarias. Se empleó el paquete estadístico SPSS v. 16.0 para calcular el índice de consistencia interna mediante el alfa de cronbach (0.971) y el método de mitades partidas (0.946 y 0.950).

**Palabras clave:** padres de familia, evaluación de instituciones, evaluación de la docencia

## **INTRODUCCIÓN**

En México la evaluación institucional que se ha practicado dentro del nivel básico atiende la perspectiva planteada por la Secretaría de Educación Pública (SEP). Dentro de los exámenes censales practicados en el estado de Sonora, se recuperan algunos indicadores que tienen que ver con el servicio prestado por estas instituciones de educación básica, sin

embargo, no ahondan en las dinámicas de los actores, ni mucho menos se revisan los niveles de satisfacción a los padres de familia.

Las metas institucionales de la escuela primaria, pueden ser retroalimentadas a partir de la opinión de los padres de familia. Sin embargo, para que esto sea posible, debe mirarse la evaluación desde una perspectiva *correctiva*, no *punitiva*. Evaluar para corregir, es una necesidad apremiante para construir nuevas propuestas didácticas desde un enfoque colaborativo entre los miembros de la comunidad escolar (Martínez, 2009; Shepard, 2006, Stern, s. f.).

Al respecto, recuperamos algunas experiencias antecedentes sobre evaluación institucional. En este sentido, recuperamos que, los primeros trabajos de investigación, estaban basados en identificar los rasgos del profesor asociados con efectividad docente, una de las investigaciones más importantes fue la de Hart: *teacher and teaching: by ten thousand high school seniors*. El investigador les preguntaba a los alumnos que describieran al mejor profesor que hubieran tenido y también al que no le gusto. En esa época fue cuando surgieron los Cuestionarios de evaluación de la Docencia. El uso de escalas o cuestionarios surgió entonces como instrumento para investigar la efectividad docente, publicándose la primera de ellas en el *Fourteenth Book of the National Society of Study of Education* en 1915.

Sin embargo, la evaluación trae consigo una variedad de problemas, tanto a la institución, a los maestros y a los alumnos en general; a los maestros les produce estrés frecuentemente al saber que van a ser evaluados y que la decisión puede afectar su contratación y estatus (Perassi, 2008); los alumnos evalúan al docente en ocasiones, según la carga de trabajo y la institución, tiene que hacer gastos financieros y de tiempo

importantes para diseñar, implementar e interpretar la información, además de darle un uso no siempre adecuado y formativo.

Uno de los aspectos fundamentales de la evaluación educativa es el propósito por el que se evalúa, puede ser principalmente con fines de control o de mejoramiento. Se recomienda en ese sentido, la pertinencia de hacer explícitos los propósitos de la aplicación de la evaluación, como un elemento de información para la toma de decisiones, en el aula, en la escuela, por los administradores del sistema y por la misma comunidad (Martínez, 2007: Picaroni, 2009). Otro de los requisitos a tomarse en cuenta es que los resultados del proceso de evaluación sean considerados dignos de creer por los docentes, estudiantes, directivos y demás agentes involucrados de la sociedad.

El análisis del papel de la escuela, y el cumplimiento de expectativas de los actores educativos es importante para avanzar hacia la construcción de la calidad educativa, desde los propios actores, y no solamente desde los políticos y administradores educativos .

En este sentido, la evaluación institucional tomando en cuenta a los padres de familia, nos permite reflexionar en torno al cumplimiento de expectativas de uno de los actores fundamentales de la comunidad escolar: el padre de familia. El INEE (2008) presenta un instrumento para revisar las expectativas de los padres de familia sobre la escuela en la que está inscrito su hijo, así como el clima escolar. A este respecto, existen algunos estudios en Sonora (Solís, M. 2010 y Solís, M. y Rodolfo, J. 2011) sobre la relación que guarda las expectativas del padre de familia respecto al clima escolar.

### **Objetivo**

Diseñar, validar y confiabilizar un instrumento que permita medir el nivel de satisfacción de los padres de familia de una escuela primaria.

## MÉTODO

En este estudio la muestra representa la población.

### Sujetos

Para el piloteo del instrumento se seleccionaron 158 padres de familia de la Escuela Primaria “Adelaida E. de Félix” de la comunidad de San Ignacio, Cohuirimpo, Navojoa, Sonora adscrita a la zona escolar estatal 004.

### Instrumento

Los factores que integran este instrumento se describen en la Tabla 1.

Tabla1. Factores de instrumento para medir el nivel de satisfacción de los padres de familia de la escuela primaria.

Factores	Ítems
1. Colaboración entre actores	1, 2, 3, 4, 5, 11, 12
2. Clima de confianza	6, 7, 9, 10
3. Desarrollo integral del alumno	8, 15
4. Actitud hacia la crítica	13, 14, 26
5. Capacidad de interlocución	16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24
6. Capacidad de mediación de conflictos	20, 25, 27, 28, 29, 30
7. Nivel de satisfacción del padre de familia	31, 32, 33, 34, 35

8. Cumplimiento de expectativas del padre de familia	36, 37, 38, 39, 40
--	--------------------

---

El instrumento retoma una escala tipo Likert con los siguientes valores 0 = si elementos para responder, 1= muy en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = indeciso, 4 = de acuerdo y 5 = muy de acuerdo.

## Procedimiento

El procedimiento realizado se describe enseguida:

1. Se consultó la bibliografía especializada en el tema, para identificar los factores dominantes en nivel de satisfacción de los padres de familia.
2. Identificados los factores citados por los investigadores del tema, se redactaron los ítems.
3. Se realizó un jueceo de expertos, para corregir, agregar u omitir ítems.
4. Se preparó la versión final del instrumento.
5. Se aplicó el instrumento a 158 padres de familia.
6. Se sometieron los resultados a dos métodos de confiabilidad: el índice de consistencia interna alfa de cronbach y el método de mitades partidas empleando el paquete estadístico SPSS v. 16.0.

## Resultados

*Instrumento para medir el nivel de satisfacción de los padres de familia de la escuela primaria*

El índice de consistencia interno calculado mediante el alfa de cronbach se presenta en la tabla 2.

*Tabla 2. Índice de consistencia interna del instrumento.*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	40

Mediante el método de mitades partidas se presentan los resultados del estudio de consistencia interna aplicado al instrumento, tal como se muestra en la tabla 3.

*Tabla 3.* Estudio de consistencia interna por mitades partidas.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1 Value	.946
	N of Items	20 <sup>a</sup>
	Part 2 Value	.950
	N of Items	20 <sup>b</sup>
	Total N of Items	40
Correlation Between Forms		.841
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length	.914
	Unequal Length	.914
Guttman Split-Half Coefficient		.914

a. The items are: Los profesores colaboran con la dirección de la escuela, El director apoya a sus profesores, El director se apoya en la mesa directiva de sociedad de padres, El director toma en cuenta las indicaciones de supervisión , Los padres de familia colaboramos con los profesores, Los profesores nos inspiran confianza , El director nos inspira confianza, En esta escuela se centran en el desarrollo de seres humanos, Los profesores confían en nosotros como padres de familia , Los alumnos confían en sus profesores , El director apoya las iniciativas de los profesores, El director apoya las iniciativas de los padres de familia de esta escuela, El director es abierto a la crítica , El profesor escucha las críticas de los padres de familia sobre su trabajo en el aula , El director se preocupa por el desarrollo integral de los alumnos, El director se reúne de manera frecuente con los padres de familia de esta escuela, El director toma en cuenta los puntos de vista de los padres de familia, El director toma en cuenta al personal docente de la escuela, El director toma decisiones respecto a la escuela en base a la información, El director busca soluciones a la problemática de la escuela.

b. The items are: La comunicación con el director es dinámica, La comunicación entre los padres es fluida, Los profesores atienden las peticiones de los padres de familia, Hay comunicación entre los alumnos, El director atiende los problemas de los padres de familia, El director acepta las fallas propias y del personal docente, El director media los conflictos entre los profesores, El director es un mediador en los conflictos entre padres de familia, así como entre alumnos, El profesor es un mediador en conflictos entre alumnos, así como entre padres de familia, El director corrige las situaciones negativas que se presentan en la escuela, Estoy satisfecho con el desempeño del profesor, Estoy satisfecho con el desempeño del director, Estoy satisfecho con el desempeño de mi hijo, Me siento satisfecho con mi desempeño como padre de familia, Estoy satisfecho con el desempeño del personal administrativo y/o de intendencia , Mi hijo ha aprendido lo que se proponía en el grado escolar, Los resultados de mi hijo en las evaluaciones fueron los que esperaba, La atención del profesor hacia mi hijo fue la que yo esperaba, La convivencia en la escuela fue la que creía que existía, La frecuencia de las tareas escolares fue la que esperaba.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Sobre los resultados obtenidos en este proceso de confiabilización y validación del instrumento se puede discutir lo siguiente. El alfa de cronbach fue de 0.971, por lo tanto el instrumento presenta alta consistencia interna y es confiable en lo que dice medir. Al emplear el método de mitades partidas, en la primera parte del instrumento se obtuvo un 0.946 de alfa y en la segunda parte un 0.950 de alfa. La primera presenta una consistencia interna menor,

que la segunda, sin embargo siguen siendo índices altos, pues para los estudios de ciencias sociales son suficientes los índices arriba de 0.700 (Kerlinger y Lee, 2002).

## REFERENCIAS

- INEE (2008). Factores escolares completos. México, DF: Autor.
- Martínez, F. (2007). La Difusión de Resultados de las Evaluaciones: la Experiencia del INEE. México: SEP-BID.
- Martínez, F. (2009) Evaluación Formativa en el Aula y Evaluación a Gran Escala: Hacia un Sistema más Equilibrado. En: Revista Electrónica de Investigación Educativa. Vol. 11. Num. 2. P.p. 1-18. Recuperado el 02 de febrero de 2012 de: <http://redalyc.uaemex.mx/svc/inicio/AviPdfRed.jsp?iCue=15512151001>.
- Martínez, F. Santos, A. Backhoff, E. Robles, H. Ruiz, G. y Díaz, M. A. (2008). ¿Avanza o Retrocede la Calidad Educativa? Tendencias y Perspectivas de la Educación Básica en México. México: INEE.
- Perassi. Z. (2008) La Evaluación en Educación: un Campo de Controversias. San Luis, Argentina: Laboratorio de Alternativas Educativas.
- Shepard, L. (2006) La Evaluación en el Aula. México: INEE.
- Stern, T. (s. f.) The Role of Formative Assessment in Enhancing Independent Learning and reflective Teachers: Some Results of the Austrian IMST- Project. Recuperado el 04 de febrero de 2012 de: <http://cvs.gnowledge.org/episteme3/pro-pdfs/33-stern.pdf>.
- Solís, M. (2010). Clima Escolar y Expectativas de los Padres de Familia: un Estudio Correlacional. En: Revista Electrónica de Investigación Educativa Sonorense. Año 2. No. 7. P.p.23-42. Recuperado el 03 de febrero de 2012 De: <http://rediesonorense.files.wordpress.com/2011/08/redies7.pdf>
- Solís, M. y Rodulfo, J. (2011). Un Estudio Correlacional entre Clima Escolar y Expectativas de los Padres. En Memorias del XI Congreso Nacional de Investigación Educativa del Consejo Mexicano de Investigación Educativa. Recuperado el 04 de febrero de 2012 de: [http://lab.iiiepe.net/congresonacional/docs/area\\_16/0364.pdf](http://lab.iiiepe.net/congresonacional/docs/area_16/0364.pdf)



# INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA HACIA EL SERVICIO PRESTADO POR LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA

*Miranda, J. B. (2010)*

ESCUELA: \_\_\_\_\_ GRADO: \_\_\_\_\_ GRUPO: \_\_\_\_\_

## **ESTIMADOS PADRES DE FAMILIA:**

En este cuestionario aparecen diversos enunciados que reflejan el nivel de satisfacción sobre la escuela en la que está su hijo (a). Conteste a cada uno a partir de la escala presentada líneas abajo, tachando el cuadro que corresponda a su respuesta. Le pedimos honestidad en sus respuestas, asegurando un manejo confidencial y anónimo de cada cuestionario resuelto.

**5= MUY DE ACUERDO**

**4= DE ACUERDO**

**3= INDECISO**

**2= EN DESACUERDO**

**1= MUY EN DESACUERDO**

**0= SIN ELEMENTOS PARA RESPONDER**

Item	0	1	2	3	4	5
1. Los profesores colaboran con la dirección de la escuela						
2. El director apoya a sus profesores						
3. El director se apoya en la mesa directiva de sociedad de padres						
4. El director toma en cuenta las indicaciones de supervisión						
5. Los padres de familia colaboramos con los profesores						
6. Los profesores nos inspiran confianza						
7. El director nos inspira confianza						
8. En esta escuela se centran en el desarrollo de seres humanos						
9. Los profesores confían en nosotros como padres de familia						
10. Los alumnos confían en sus profesores						
11. El director apoya las iniciativas de los profesores						
12. El director apoya las iniciativas de los padres de familia de esta escuela						
13. El director es abierto a la crítica						
14. El profesor escucha las críticas de los padres de familia sobre su trabajo en el aula						
15. El director se preocupa por el desarrollo integral de los alumnos						

Item	0	1	2	3	4	5
16. El director se reúne de manera frecuente con los padres de familia de esta escuela						
17. El director toma en cuenta los puntos de vista de los padres de familia						
18. El director toma en cuenta al personal docente de la escuela						
19. El director toma decisiones respecto a la escuela en base a la información						
20. El director busca soluciones a la problemática de la escuela						
21. La comunicación con el director es dinámica						
22. La comunicación entre los padres es fluida						
23. Los profesores atienden las peticiones de los padres de familia						
24. Hay comunicación entre los alumnos						
25. El director atiende los problemas de los padres de familia						
26. El director acepta las fallas propias y del personal docente						
27. El director media los conflictos entre los profesores						
28. El director es un mediador en los conflictos entre padres de familia, así como entre alumnos						
29. El profesor es un mediador en conflictos entre alumnos, así como entre padres de familia						
30. El director corrige las situaciones negativas que se presentan en la escuela						
31. Estoy satisfecho con el desempeño del profesor						
32. Estoy satisfecho con el desempeño del director						
33. Estoy satisfecho con el desempeño de mi hijo						
34. Me siento satisfecho con mi desempeño como padre de familia						
35. Estoy satisfecho con el desempeño del personal administrativo y/o de intendencia						
36. Mi hijo ha aprendido lo que se proponía en el grado escolar						
37. Los resultados de mi hijo en las evaluaciones fueron los que esperaba						
38. La atención del profesor hacia mi hijo fue la que yo esperaba						
39. La convivencia en la escuela fue la que creía que existía						
40. La frecuencia de las tareas escolares fue la que esperaba						

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.