

EL SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*

Samuel Gento Palacios / Mireya Vivas García

Univ. Nacional de Educación a Distancia de España / sgento@edu.unes.es

Univ. de Los Andes Táchira / mireyavi@cantv.net.ve

Aceptado: Septiembre 2003

Resumen

El propósito de este artículo es presentar el proceso de elaboración de un instrumento de recolección de información para conocer la satisfacción de los estudiantes por los resultados y experiencias asociadas con su educación (EL SEUE). La construcción del cuestionario forma parte de una investigación más amplia que tiene como objetivo valorar la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Educación de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela. El cuerpo del trabajo se ha organizado en cinco partes que se corresponden con: aspectos metodológicos; marco teórico referencial; algunas investigaciones relacionadas; el concepto de satisfacción de los estudiantes y termina con la presentación propiamente dicha del cuestionario creado. Los resultados obtenidos nos permiten afirmar que es un instrumento válido y confiable en concordancia con sus propósitos.

Palabras clave: calidad de la educación, modelo de calidad total, satisfacción de los estudiantes.

Abstract

THE SEUE: AN INSTRUMENT TO ASSESS THE STUDENTS' LEVEL OF SATISFACTION WITH THEIR COLLEGE EDUCATION

The purpose of this article is to present the process of elaboration of an instrument (THE SEUE) for obtaining information about students' satisfaction with the results and experiences associated with their education. The construction of the questionnaire is part of a wider investigation that has as objective to value the level of satisfaction of the students majoring in Education at the University of Los Andes Táchira, Venezuela. The paper has been organized in five parts that refer to: methodological aspects; review of related literature; related research, level of the students' satisfaction; presentation of the questionnaire. The instrument's validity and reliability are discussed.

Key words: quality of the education, model of total quality, student's level of satisfaction.

Résumé

LE SEUE : UN INSTRUMENT POUR CONNAÎTRE LA SATISFACTION DES ÉTUDIANTS UNIVERSITAIRES VIS-À-VIS LEUR ÉDUCATION.

Le but de cet article est de présenter le processus d'élaboration d'un instrument de cueillette d'information pour connaître la satisfaction des étudiants en ce qui concerne les résultats et expériences associés à leur éducation (LE SEUE). La construction du questionnaire fait partie d'une plus ample recherche qui a pour objectif d'estimer la satisfaction des étudiants du programme d'éducation de l'Université de Los Andes Táchira, Venezuela. Le développement du travail s'est organisé en cinq parties qui correspondent aux : aspects méthodologiques; cadre théorique référentiel; certaines recherches ayant un lien; le concept de satisfaction des étudiants et se termine avec la présentation, proprement dite, du questionnaire crée. Les résultats obtenus nous permettent d'affirmer qu'il s'agit d'un instrument valide et de confiance, en accord avec ses objectifs.

Mots-clés: qualité de l'éducation, modèle de qualité total, satisfaction des étudiants.

* Proyecto de investigación «La satisfacción de los estudiantes, elemento de calidad en las instituciones educativas» financiado por el CDCHT de la Universidad de Los Andes (código NUTA-H-131-00-04-C)

Introducción

La satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. De esta manera, López (1996) afirma que la óptica del destinatario de la educación, los alumnos, y en su defecto quienes los representan, «se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene». (p. 44) Del mismo modo, las reformas educativas apuntan en sus objetivos hacia la satisfacción de todos los componentes de la comunidad educativa. Así, Marchesi y Martín (1998) consideran que uno de los indicadores más válidos para medir el grado de calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas que están vinculadas al proceso educativo. Por su parte, Pérez y Alfaro (1997) estiman que si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta.

Afirman Camisón, Gil y Roca (1998) que la revisión de la literatura centrada en la calidad parece advertir que aún estamos en la «etapa de incertidumbre» en la gestión de calidad de las universidades y, más en concreto, en lo que se refiere al sondeo de los requerimientos de sus estudiantes. Santos Guerra (1996, 1999) destaca que pocas veces se les permite a los alumnos formular sus valoraciones sobre los procesos en los que están involucrados y ello, en el fondo, significa ejercer prácticas no democráticas de la evaluación, porque no se permite la expresión de los protagonistas. Incluso este autor, en su reflexión acerca de lo paradójico que resulta la evaluación en las universidades, advierte que «Aunque en el proceso de enseñanza aprendizaje, intervienen diversos estamentos y personas, el único sujeto evaluable del sistema universitario es el alumno». (p. 374) En esa misma dirección, la UNESCO (1998) en su Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, plantea que los estudiantes y sus necesidades deben situarse en el centro de las preocupaciones de los responsables de la adopción de decisiones en el plano nacional e institucional, de manera que se constituyan en participantes esenciales y

protagonistas en el proceso de renovación de la educación superior, especialmente en lo que atañe a la enseñanza, la evaluación, la renovación de los métodos pedagógicos, así como de su participación en la elaboración de las políticas institucionales y en la gestión de los establecimientos.

En este trabajo se presenta el proceso de elaboración de un instrumento de recolección de información para valorar la satisfacción de los estudiantes con los resultados y experiencias asociadas con su educación. La construcción del cuestionario forma parte de una investigación más amplia que tiene como objetivo valorar la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Educación de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela. El cuerpo del trabajo se ha organizado en cinco partes que se corresponden con: aspectos metodológicos; algunas investigaciones relacionadas; marco teórico referencial; la satisfacción de los estudiantes; y la presentación propiamente dicha del cuestionario creado.

1. Aspectos metodológicos

La elaboración del instrumento partió de la clarificación del marco teórico referencial. Desde un principio, nuestra intención fue elaborar un instrumento que se correspondiera con el Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas formulado por Gento Palacios (1996, 1998), por cuanto ya habíamos seleccionado esta propuesta como marco referencial de nuestra investigación acerca de la satisfacción de los alumnos. Sin embargo, la revisión realizada nos permitió profundizar en la conceptualización del identificador «satisfacción de los alumnos», especialmente en cuanto a la importancia que se le debe asignar en los procesos de evaluación institucional. Asimismo nos permitió conocer algunos instrumentos creados en otros contextos. La revisión documental también nos permitió conocer las orientaciones que realizan los expertos en cuanto al proceso de elaboración de los cuestionarios. Especialmente se consideraron las siguientes:

En cuanto al proceso de elaboración del cuestionario, tomamos en cuenta las recomendaciones de Tejada (1997:99) con respecto a los pasos que debían cumplirse para la elaboración de instrumen-

tos: 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.

2. Algunas investigaciones relacionadas

Elliot y Shin (2002), de la Universidad de Minnesota han creado el «Student Satisfaction Inventory» un instrumento de alternativas múltiples para conocer la satisfacción de los estudiantes. Cada estudiante puede ser clasificado entonces desde «muy satisfecho» hasta «muy insatisfecho» con base a los resultados computarizados. El instrumento creado alcanzó altos niveles de confiabilidad y validez.

El Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU) se ha convertido en el impulsor de numerosas iniciativas de evaluación de la calidad dentro de las instituciones universitarias españolas. A continuación, destacamos algunas de ellas, con especial referencia a las experiencias de evaluación de las instituciones por parte del grupo estudiantil.

Pérez y Alfaro (1997) en el contexto de una propuesta para evaluar la calidad de la educación, presentan dos cuestionarios destinados a la evaluación de la docencia teórica y práctica en la Universidad de Valencia (España). Los mismos contemplan tres apartados: la evaluación de la docencia del profesorado; valoración sobre las condiciones materiales en que se desarrolla la docencia; y valoración sobre la propia actividad del alumno. Pérez de Pablos (1998), refiriéndose al informe sobre la primera evaluación de la calidad de las universidades realizada por el Ministerio de Educación y Cultura de España, subraya la escasa participación del alumnado en el aula. Camisón, Gil y Roca (1998), de la Universidad Jaume I, realizaron un estudio sobre el nivel de calidad percibida por parte del estudiante en aspectos como el profesorado, personal de servicios y los procesos internos relativos a la prestación de servicios.

«El Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU) se ha convertido en el impulsor de numerosas iniciativas de evaluación de la calidad dentro de las instituciones universitarias españolas».

Por su parte, Gil y Peña (1998) realizaron una investigación en la Universidad Carlos III, de España, sobre un modelo para la determinación de la satisfacción de los estudiantes universitarios con la docencia recibida. Tenían interés en determinar los factores claves en la opinión del alumnado y los efectos de variables cualitativas en esas opiniones. Encontraron que la satisfacción con la docencia dependía de las expectativas del estudiante, y éstas cambian según el tipo de asignaturas y del curso en que estén situadas.

Fernández y Fernández (1998) presentan en un informe de investigación una parte de los datos que surgieron de una experiencia de evaluación del profesorado universitario y de los procesos de enseñanza y aprendizaje en la Universidad de Almería. Grad (1998) refiere que la Universidad Autónoma de Madrid ha sido pionera en algunas actividades de evaluación; así, desde 1986 se implantó la «Encuesta de Opinión a los Alumnos sobre el Profesorado».

Fernández (1998) informa acerca del estudio de opinión sobre diferentes temas que afectan a la vida universitaria, realizado en la Universidad de Almería. Refiere esta investigadora, que los estudiantes resultan ser el sector más crítico a la hora de valorar al profesorado

Desde el curso académico 1988-89, la Universidad de Murcia (2000) evalúa la satisfacción de los estudiantes con la actuación docente de sus profesores. El resultado de esta evaluación, realizada mediante encuesta, es un informe personal a los profesores evaluados. Con los resultados obtenidos también se elabora un informe por Departamentos, por Centros y para el conjunto de la Universidad.

«En el caso de Venezuela, se está gestando un movimiento por la evaluación de las universidades, centrado principalmente en la autoevaluación. Particularmente, en algunas instituciones, como la Universidad Simón Bolívar, se adelantan algunas acciones que permiten la participación de los estudiantes en la evaluación de la educación que reciben».

En el caso particular de Venezuela, en estos momentos en los cuales están ocurriendo importantes cambios políticos, se está gestando un movimiento por la evaluación de las universidades, centrado principalmente en la autoevaluación. Particularmente, en algunas instituciones, como la Universidad Simón Bolívar, se adelantan algunas acciones que permiten la participación de los estudiantes en la evaluación de la educación que reciben. Sin embargo, aquí también la evaluación que realizan los estudiantes se circunscribe a algunos elementos del proceso de enseñanza, muy alrededor del aula y a la relación docente-alumno.

3. Marco teórico referencial del cuestionario SEUE

La satisfacción, como lo señala Pérez Juste (2000: 18), es una de las dimensiones de la calidad más aceptadas en los distintos modelos propuestos y es relativa a la satisfacción de los implicados, desde quienes participan en el diseño, prestación y mejora del producto, bien o servicio, a quienes son sus clientes, usuarios o destinatarios. Destaca este autor que: «La satisfacción, en unos casos, se refiere a las necesidades que, en cuanto personas, experimenta el personal de la organización; en otros, a la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios». En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular.

Elliot y Shin (2002) subrayan que otra razón que explica la importancia que se le está asignando a la

satisfacción de los estudiantes en las evaluaciones de las universidades tiene que ver con las investigaciones que muestran que la satisfacción de los estudiantes tiene un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil.

Gento Palacios (2002:361) coordinó una investigación para conocer la valoración de la importancia de cada uno de los componentes del Modelo de Calidad para las Instituciones educativas por él propuesto; se encontró que en la mayoría de los países y sectores consultados, la satisfacción de los alumnos es el componente más importante para la determinación de la calidad.

Autoras como Aguerrondo (1994) y Toranzos (1996) introducen en el concepto de calidad de la educación el doble carácter de satisfacción de necesidades individuales y sociales. Consideran que una educación de calidad es aquella que mejor satisface las necesidades del educando y de la sociedad y sus contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona – intelectual, afectiva, moral y físicamente y para desempeñarse en los diversos ámbitos de la sociedad: el político, el económico y el social.

Valdés y Pérez (1999) acotan que, dentro de la ideología de la reconstrucción social, la calidad de la educación se vincula con la satisfacción de las necesidades sociales. La calidad se evalúa en relación con el grado en que el sistema educativo responde a las demandas de la población. Resulta pertinente la advertencia de estos investigadores, en cuanto a que no siempre los sectores involucrados demandan una educación relevante según sus particularidades culturales. Aquí también resulta importante introducir la distinción entre lo que son las necesidades reales de la población (visionadas por sus dirigentes e inherentes a los sistemas políticos, económicos, culturales y sociales) y las necesidades realmente percibidas como tales por la población o sector estudiado. Puede suceder que no exista congruencia entre estas dos apreciaciones. Por ello, si bien es imprescindible considerar las demandas, es necesario hacerlo desde una perspectiva crítica de las mismas.

Gento Palacios (1996) también proporciona elementos que orientan la búsqueda de la respuesta a la interrogante: ¿cómo sabemos cuáles son las necesidades de los educandos y la sociedad? Para este

autor, en el análisis de la satisfacción de las necesidades de los alumnos resulta útil la jerarquía de necesidades de Maslow (1983), quien considera, en primer lugar, las necesidades básicas fundamentales e imprescindibles para la supervivencia en condiciones de mínima dignidad para el ser humano, así como las necesidades de seguridad y pertenencia. Estas necesidades constituyen el bloque de necesidades de deficiencia: en ellas el sentimiento de necesidad aparece sólo cuando no se satisfacen oportunamente. En segundo lugar, se plantean las necesidades de desarrollo, las de estimación y autorrealización. Las necesidades de estimación comprenden el prestigio, el sentimiento de éxito y la percepción de posibilidad de progreso dentro del grupo. Las necesidades de autorrealización representan el grado máximo de desarrollo personal y significan la oportunidad de actuar de modo autónomo y libre.

La satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación, que tanto en el plano objetivo como en el de su reflejo en la conciencia se sustenta en la unidad de lo cognitivo y lo afectivo: es decir, transcurre en un proceso de construcción de significados y sentidos personales. En consecuencia con lo anteriormente expuesto, se define la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

5. El cuestionario SEUE

(Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación)

5.1. Descripción del cuestionario

El instrumento construido, lo hemos denominado Cuestionario SEUE (ver Anexo). Contiene una portada que sirve para la presentación del cuestionario y en la cual se recogen los datos que identifican al alumno en cuanto a edad, sexo, año que cursa, sección y turno asignado, así como la Carrera en la que está inscrito. Estos datos proporcionan información sobre algunas de las características de la población encuestada, los cuales permiten estable-

cer las semejanzas y diferencias en el grado de satisfacción de los distintos grupos, entre los que se puede distribuir la población. El instrumento consta de noventa y tres (93) ítems, los cuales están distribuidos en diez (10) apartados. En la Tabla N° 1 se detallan esos apartados con sus definiciones, subdimensiones y los ítems del cuestionario con los que se corresponden.

5.2. Procesamiento de los datos

El cuestionario permite calcular una valoración global de la satisfacción de los alumnos, así como la valoración que hacen los estudiantes en cada uno de los apartados que conforman el cuestionario. Incluso se puede utilizar para conocer los resultados en cada uno de los ítems, así por ejemplo podría conocerse cuál es la valoración que hacen de los contenidos de las asignaturas.

5.2.1. Para estimar el resultado global

El valor total de la apreciación de los alumnos se calcula mediante el cociente de la sumatoria de las valoraciones hechas en cada uno de los noventa y tres (93) ítems que conforman el cuestionario entre el número de cuestionarios aplicados.

$$\text{Grado de satisfacción} = V / N$$

Donde V es igual a la sumatoria de la valoración en cada uno de los noventa y tres ítems que conforman el cuestionario y N es igual al número de cuestionarios aplicados. No se establece un tiempo límite para cumplimentar el cuestionario, sin embargo se estima su lapso de aplicación entre 20 y 30 minutos. Se recomienda que en su aplicación se insista en que es necesario responder a todos y cada uno de los ítems, por cuanto la omisión de alguno de ellos alteraría los resultados por cuanto se contaría como valor cero. El número así obtenido se interpreta a partir de la escala de valoración presentada en la **Tabla N° 2**.

5.2.2. Estimación para cada una de las dimensiones:

Se aplica la misma fórmula y V para cada caso, sería la sumatoria de la valoración en cada uno los ítems que lo conforman de acuerdo a la **Tabla N° 1** y luego se interpreta el resultado a partir de la escala de valoración presentada en la **Tabla N° 2**.

[Tabla 1]
Subdimensiones e Indicadores de la Variable de Satisfacción de los Alumnos en el Cuestionario SEUE

Subdimensión	Definición	Indicadores	Ítems
I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	Satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional.	<ul style="list-style-type: none"> a. La habitabilidad de las instalaciones de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza) b. La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio. c. La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso. d. La adecuación de las instalaciones deportivas y del comedor.. e. La adaptación del mobiliario. f. La adecuación del comedor escolar (higiene de los alimentos, suficiencia de la alimentación, variedad equilibrada de los alimentos) 	1 al 13
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	Satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> a. La adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención al usuario, dotación de materiales bibliohemerográficos). b. La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil. c. El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes 	14 al 26
III. Satisfacción por su seguridad vital.	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución están garantizadas.	<ul style="list-style-type: none"> a. La seguridad del edificio (escaleras de incendio, salidas de urgencia, existencia de extintores). b. La seguridad del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables). c. La seguridad del transporte(seguridad del vehículo, de la ruta) d. La seguridad en las zonas de esparcimiento. e. La seguridad del entorno que rodea el centro. 	27 al 32
IV. Satisfacción por la seguridad económica.	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y no se constituye en un obstáculo para su proceso formativo.	<ul style="list-style-type: none"> a. La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas. b. La igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas. 	33 al 39
V. Satisfacción por la seguridad emocional	Satisfacción por contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación.	<ul style="list-style-type: none"> a. El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico). 	40 al 47
VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.	Satisfacción por contar con el reconocimiento debido y la aceptación por el hecho de ser miembros de la institución en general y del grupo de clase. , así como tener las oportunidades de participar en las políticas y proyectos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> a. La aceptación por las autoridades universitarias, de los profesores, por el personal no docente, por los otros alumnos de la institución y los compañeros de clase. b. El reconocimiento del contexto social por ser miembro de la Institución. c. Sentirse representado ante los organismos de cogobierno. d. Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales. 	48 al 57
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo.	Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.	<ul style="list-style-type: none"> a. El contenido de los programas. b. La organización del tiempo. c. Los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución. d. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. e. La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza f. El sistema de evaluación utilizado. g. La acción tutorial u orientadora. h. La metodología de enseñanza. i. La facilidad de comunicación con los profesores. j. El acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación (teatro, cine, exposiciones, conciertos, etc.) k. La formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo. 	58 al 76

[Tabla 2]
Escala de Valoración del Cuestionario SEUE

Subdimensión	Ítems	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Satisfacción Total	1 al 93	93	94-186	187-279	280-372	373-465
I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	1 al 13	13	14-26	27-39	40-52	53-65
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	14 al 26	13	14-26	27-39	40-52	53-65
III. Satisfacción por su seguridad vital.	27 al 32	6	7-12	13-18	19-24	25-30
IV. Satisfacción por la seguridad socio-económica.	33 al 39	7	8-14	15-21	22-28	29-35
V. Satisfacción por la seguridad emocional	40 al 47	8	9-16	17-24	25-32	33-40
VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.	48 al 57	10	11-20	21-30	31-40	41-50
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo.	58 al 76	19	20-38	39-57	58-76	77-95
VIII. Satisfacción por el progreso o éxito personal.	77 al 82	6	7-12	13-18	19-24	25-30
IX. Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal.	83 al 87	5	6-10	11-15	16-20	21-25
X. Satisfacción por la autorrealización personal.	88 al 93	6	7-12	13-18	19-24	25-30

5.3. Validez y confiabilidad del cuestionario

Se utilizó el juicio de expertos para garantizar la validez de contenido y de constructo. Para ello, se consultó a ocho expertos en la materia, a quienes se les solicitó valorar el grado de congruencia entre el indicador y cada uno de los ítems, en una escala que abarcaba los criterios de muy relevante, bastante relevante, relevante, poco relevante y nada relevante. Los criterios para la selección de los expertos fueron los siguientes: conocedores del Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas de Gento Palacios (1996, 1998, 2002); expertos en evaluación institucional, y expertos en las teorías psicológicas sobre la satisfacción de necesidades en el campo educativo.

Después que los expertos evaluaron el instrumento, se sostuvieron entrevistas con cada uno de ellos para recoger y discutir sus observaciones, que no se limitaron a la relevancia o no de los ítems con

respecto a los indicadores, sino que se abordaron aspectos relacionados con la definición de las dimensiones e indicadores de la variable y con la estructura del instrumento. Se consultó también durante esta etapa, a un especialista en lingüística con el fin de revisar si el lenguaje y la construcción gramatical del cuestionario, eran adecuadas a la población a la que iba dirigido.

Una vez realizadas las modificaciones que se consideraron pertinentes con el modelo teórico que sustenta esta investigación, se procedió a una nueva consulta a los expertos para calcular estadísticamente, a partir de su juicio, la validez del instrumento. En esta etapa, el instrumento se envió nuevamente los expertos.

Posteriormente, se procedió a la aplicación de una prueba piloto para calcular la fiabilidad del instrumento. Esta prueba piloto no sólo se utilizó para los cálculos estadísticos de la fiabilidad, sino que también permitió apreciar el tiempo de aplicación y las

dificultades en la comprensión de los items.

El procesamiento de los datos para la validación del cuestionario se realizó mediante técnicas cualitativas y cuantitativas. De manera cualitativa se abordaron las observaciones de los expertos en la primera etapa del proceso de validación del instrumento, sometiéndolas a la confrontación, a la luz del marco teórico y de la triangulación de juicios. Igualmente, en la aplicación de la prueba piloto se desarrolló un proceso de observación que permitió registrar el comportamiento de los estudiantes ante el cuestionario, así como sus dudas y sugerencias.

Cuantitativamente, mediante el paquete estadístico SPSS para Windows, versión 7.5, fueron procesados los datos sobre el grado de relevancia de los items con los indicadores de la variable, así como los resultados de la prueba piloto.

Para validar el instrumento, tomando como referencia el criterio de juicio de expertos, se utilizó la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos (CPR). Los resultados fueron los siguientes:

Coeficiente de Proporción de Rangos	=	0,98
Error (aa= 0,05)	=	0,04
Coeficiente de Proporción de Rangos Corregido	=	0,94

Una vez realizada la prueba piloto, se utilizaron los resultados para calcular la fiabilidad y para hacer un análisis del coeficiente de omisión de los items. La fiabilidad del instrumento se calculó utilizando el método estadístico de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS para Windows, obteniéndose un valor de 0,93.

En cuanto a la omisión de la respuesta, este hecho no se presentó, por cuanto los estudiantes a los que se les aplicó la prueba piloto respondieron a la totalidad de los items. Se recogieron las observaciones de los estudiantes, especialmente sobre el vocabulario empleado y la redacción de algunos items, y se hicieron las modificaciones pertinentes.

Conclusiones

- Los resultados obtenidos nos permiten afirmar que el instrumento alcanzó un alto grado de validez superior al noventa por ciento; por lo tanto se puede afirmar que mide lo que se pretende medir, es decir el grado de satisfacción de los alumnos con la educación que reciben. Igualmente

se concluye que el instrumento construido es fiable por cuanto alcanzó un valor de 0,93, por lo que se considera como altamente fiable.

- El juicio de los expertos permitió, no sólo valorar la validez del instrumento diseñado, sino que sus observaciones y opiniones confirmaron la trascendencia y relevancia que una investigación de esta naturaleza tiene para la institución, así como lo significativo del aporte del instrumento.
- El enfoque teórico, el Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas de Gento Palacios (1996, 1998, 2001, 2001^a y 2002) con el que hemos fundamentado esta investigación, ha demostrado con respecto al identificador que hemos considerado, la satisfacción de los estudiantes, ser un modelo apropiado para explicar la complejidad que implica la calidad de la educación, con una gran consistencia teórica y con propuestas para operacionalizar los procesos de evaluación de dicha calidad.
- Tanto la elaboración de instrumentos como la aplicación de los mismos constituyen un aporte para la sistematización de un sistema de evaluación de la calidad de la educación. En el caso particular que nos ocupa, la evaluación de la satisfacción de los alumnos con la educación que reciben, cobra cada día mayor importancia para las reformas educativas, de allí la relevancia del esfuerzo realizado.
- El desarrollo de este trabajo permitió valorar la relevancia que en estos momentos tiene la investigación sobre la calidad de los procesos educativos. El apoyo, la colaboración y los aportes de los que participaron en el proceso de validación y aplicación de los instrumentos, dan cuenta de la importancia que se le otorga al tema en nuestro contexto.
- La importancia de este tipo de aporte se vincula con la necesidad que tienen los sistemas u organizaciones de contar con información permanente y pertinente sobre su desempeño y resultados. Ello permite al sistema universitario incrementar su propia capacidad de aprendizaje: capacidad para saber qué está ocurriendo, para innovar y desarrollar estrategias alternativas y para evaluar sistemáticamente sus resultados.

Alcances y Limitaciones del Cuestionario SEUE

Es de considerar que este instrumento se diseñó y validó para una investigación particular y dentro de un contexto específico, como fue la Carrera de Educación de la Universidad de Los Andes Táchira. Por lo tanto, su alcance se circunscribe a este contexto. Podría utilizarse en otras realidades siempre y cuando se estime que su fiabilidad sea aceptable en tales contextos.

Es necesario destacar que no es suficiente este instrumento para hacer un diagnóstico definitivo de la calidad de la educación de una institución, departamento o carrera. Sus resultados deben interpretarse como una tendencia de la situación, por cuanto no informan las razones de su satisfacción o insatisfacción. Su aplicación permite la identificación de aspectos claves que deben investigarse a través de otros medios e instrumentos.

Cuestionario SEUE

Cuestionario para valorar la satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación

Estimado/a Alumno/a:

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar si los alumnos de la Carrera de Educación, están satisfechos con la educación que reciben en esta universidad. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello necesitamos que respondas a todos y cada uno de los puntos con la mayor sinceridad.

¡Se agradece tu colaboración!

DATOS PERSONALES

Edad: Sexo: Hombre: Mujer:

Año que cursa: Sección: Turno: Mañana: Tarde:

Mención:

Geografía y Ciencias de la Tierra

Castellano y Literatura

Matemáticas

Inglés

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

I. Condiciones básicas de infraestructura

1. Limpieza de las instalaciones	1	2	3	4	5
2. Ventilación de las aulas	1	2	3	4	5
3. Aislamiento de los ruidos	1	2	3	4	5
4. Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
5. Espacios para la enseñanza	1	2	3	4	5
6. Espacios para el estudio	1	2	3	4	5
7. Instalaciones sanitarias	1	2	3	4	5
8. Disponibilidad de agua potable	1	2	3	4	5
9. Espacios para el descanso	1	2	3	4	5
10. Espacios para la recreación	1	2	3	4	5
11. Instalaciones de la biblioteca	1	2	3	4	5
12. Instalaciones del comedor	1	2	3	4	5
13. Instalaciones deportivas	1	2	3	4	5

II. Servicios de la Institución

14. Servicio bibliotecario (atención al usuario)	1	2	3	4	5
15. Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	1	2	3	4	5
16. Oficina de Registro y Control Estudiantil	1	2	3	4	5
17. Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
18. Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	1	2	3	4	5
19. Acceso a Internet y correo electrónico	1	2	3	4	5
20. Servicio de reproducción y fotocopiado	1	2	3	4	5
21. Higiene de los alimentos en el comedor	1	2	3	4	5
22. Cantidad de alimentos ofrecidos	1	2	3	4	5
23. Calidad de la alimentación	1	2	3	4	5
24. El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes	1	2	3	4	5
25. Servicio médico - odontológico	1	2	3	4	5
26. Transporte	1	2	3	4	5

III. Condiciones de seguridad

27. Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	1	2	3	4	5
28. Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	1	2	3	4	5
29. Del transporte (Del vehículo, de la ruta)	1	2	3	4	5
30. De las zonas de esparcimiento	1	2	3	4	5
31. De las instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
32. De los alrededores de la institución	1	2	3	4	5

IV. Consideración a su situación económica en

33. Las actividades académicas	1	2	3	4	5
34. Las actividades extracátedras	1	2	3	4	5
35. El servicio de comedor	1	2	3	4	5
36. El servicio de transporte	1	2	3	4	5
37. Los servicios médico-asistenciales	1	2	3	4	5
38. La asignación de becas	1	2	3	4	5
39. La adquisición de materiales de estudio	1	2	3	4	5

V. Seguridad emocional por el trato afectuoso de

40. Sus profesores	1	2	3	4	5
41. Sus compañeros de grupo	1	2	3	4	5
42. Los otros alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
43. Las autoridades de la universidad	1	2	3	4	5
44. El personal administrativo	1	2	3	4	5
45. El personal de la biblioteca	1	2	3	4	5
46. El personal del comedor	1	2	3	4	5
47. El personal del servicio médico	1	2	3	4	5

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

VI. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de

48. Las autoridades	1	2	3	4	5
49. Los Jefes de Departamentos	1	2	3	4	5
50. Los profesores	1	2	3	4	5
51. El personal administrativo	1	2	3	4	5
52. El personal de servicios	1	2	3	4	5
53. Los compañeros de clase	1	2	3	4	5
54. El contexto social por ser estudiante de la institución	1	2	3	4	5
55. Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	1	2	3	4	5
56. Representación en las diversas instancias de la institución	1	2	3	4	5
57. Participación en las políticas y proyectos institucionales	1	2	3	4	5

VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje

58. El plan de estudios de la Carrera	1	2	3	4	5
59. El contenido de las asignaturas	1	2	3	4	5
60. El régimen de estudios (anual/semestral)	1	2	3	4	5
61. Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
62. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
63. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	1	2	3	4	5
64. El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
65. El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
66. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
67. La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
68. La comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5
69. La formación práctica	1	2	3	4	5
70. La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
71. La vinculación con el contexto nacional y regional	1	2	3	4	5
72. La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
73. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	1	2	3	4	5
74. Los cursos extracátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
75. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
76. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5

VIII. Logros personales

77. Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
78. Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
79. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
80. Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	1	2	3	4	5
81. Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
82. Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5

IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de

83. La Institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
84. Los profesores	1	2	3	4	5
85. Los alumnos de su grupo	1	2	3	4	5
86. Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
87. El contexto social	1	2	3	4	5

X. Autorrealización por

88. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
89. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5
90. La libertad de que goza en la institución	1	2	3	4	5
91. La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
92. El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
93. Su futuro profesional	1	2	3	4	5



Referencias

- Aguerrondo, I. (1994). El compromiso con la calidad de la educación. ¿Desde dónde mejorarla? POGRÉ, P. (Comp.) *La Trama de la Escuela Media*. Buenos Aires: Paidós, pp.17-51.
- Camisón, C. Gil, M. y Roca, V. (1998). *La gestión y la evaluación de la calidad en las universidades: Modelos organizativos y retos en el mercado. Un análisis de caso de la Universidad Jaume I*. VII Congreso Español de Calidad. Madrid, 16 y 17 de junio.
- Fernández, S. (1998). *Valoración de las tareas propias y extrañas por los diversos sectores de la Universidad de Almería*. Comunicación al Congreso Nacional La Formación del Profesorado. Las Palmas de Gran Canaria, 1, 2 y 3 de Julio. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Las Palmas de la Gran Canaria, 475-484.
- Fernández, J. (1999). Evaluación de la Docencia y Aprendizaje Profesional: Análisis de una experiencia universitaria. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 34, 87-98.
- Fernández, M. y Fernández, J. (1998). *Las incidencias de las calificaciones obtenidas en la valoración que los estudiantes hacen de las distintas dimensiones de los procesos de enseñanza-aprendizaje*. Comunicación al Congreso Nacional La Formación del Profesorado. Las Palmas de Gran Canaria, 1, 2 y 3 de Julio. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Las Palmas de la Gran Canaria, 463-470.
- Gento Palacios, S. (1996). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla.
- Gento Palacios, S. (1998). *Implantación de la calidad total en las instituciones educativas*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Gento Palacios, S. (2001). (Coord.). *Las instituciones educativas I: Identificadores de calidad*. Buenos Aires: Docencia.
- Gento Palacios, S. (2001). (Coord.). *Las instituciones educativas II: Predoctorales de calidad*. Buenos Aires: Docencia.
- Gento Palacios, S. (2002). La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional. En Castillo, S. (Coord.) *Compromisos de la Evaluación Educativa*. Madrid: Prentice Hall.
- Gil, J. y Peña, D. (1998). *Un modelo para la determinación de la satisfacción de los estudiantes universitarios con la docencia recibida*. VII Congreso Español de Calidad. Madrid, 16 y 17 de junio de 1998.
- Elliot, K. y Shin, D. (2002). *Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept*. Journal of Higher Policy and management, 24, (2), 197-209.
- López, F. (1996). *La gestión de Calidad en Educación*. Madrid: La Muralla.
- Marchesi, A. y Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid: Alianza.
- Maslow, A. (1982). *La amplitud potencial de la naturaleza humana*. México: Trillas.
- Pérez, A. y Alfaro, I. (1997). *La evaluación de la docencia en la Universidad de Valencia, España*. Ponencia Congreso Pedagogía 97. La Habana. Cuba.
- Pérez Juste, R. (2000). La calidad de la educación. En Pérez, R.; López, F.; Peralta, M. y Municio, P. *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea.
- Pérez De Pablos, S. (1998). La evaluación de las universidades refleja una carencia generalizada de objetivos pedagógicos. Disponible: <http://prowww.cpd.ua.es/dossierprensa/1998/01/20/13.html>.
- Pérez, I. y Martínez, L. (1992). *Evaluación de Centros y Calidad Educativa*. Bogotá: Cincel-Kapelusz.
- Santos Guerra, M. (1996). *Hacer visible lo cotidiano*. Madrid: Akal
- Santos Guerra, M. (1999). 20 paradojas de la evaluación del alumnado en la universidad española. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2(1). Disponible: <http://www.uva.es/aufop/publica/revelfop/99-v2n1.html>. Universidad de Valladolid.
- Tejada, J. (1997). *El proceso de investigación científica*. Barcelona: La Caixa.
- UNESCO (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción*. París: Autor.
- Universidad de Murcia (2000). Evaluación del Profesorado. *Unidad para la Calidad*. Disponible: <http://www.um.es/uneva.3html>.
- Valdés, H. y Pérez, F. (1999). *Calidad de la Educación Básica y su Evaluación*. La Habana: Pueblo y Educación.