

CREACIÓN Y DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE CENTROS UNIVERSITARIOS

J. Diego García García, Ignacio González López, M^ª del Carmen Corpas Reina
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Departamento de Educación

edlgagaj@uco.es // edlgoloi@uco.es // ed2corem@uco.es

"Un desarrollo adecuado de la docencia y de la investigación está
ciertamente vinculado a las infraestructuras universitarias"



INDICE

CREACION Y DESARROLLO DE UN INSTITUTO DE INVESTIGACIONES EN LA EVALUACION DE LA EFICIENCIA DE LOS SISTEMAS DE TRABAJO

CONTENIDO

1. INTRODUCCION

2. OBJETIVOS

3. METODOLOGIA

4. RESULTADOS

5. CONCLUSIONES

6. BIBLIOGRAFIA

7. ANEXOS

8. GLOSARIO

9. INDICE ALFABETICO

10. INDICE NUMERICO



CREACIÓN Y VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE CENTROS EDUCATIVOS

Introducción

Nuevas atribuciones al concepto de calidad educativa

Herramientas para la evaluación e la calidad

Objetivos

Material y métodos

Variables

Instrumento de recogida de datos

Muestra

Análisis de datos

Resultados obtenidos

Estudio descriptivo

Análisis de consistencia interna

Análisis de la capacidad de discriminación de los elementos

Estudio factorial

Conclusiones

Bibliografía





CREACIÓN Y DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE CENTROS UNIVERSITARIOS

José Diego García García, Ignacio González López &
M^a del Carmen Corpas Reina

Fecha de entrega: 11 febrero 2004

Fecha de aceptación: 20 abril 2004

RESUMEN

A la vista de los estudios realizados sobre evaluación de la calidad educativa y teniendo en cuenta las características de las diferentes herramientas utilizadas, somos conscientes de la necesidad de aportar un nuevo instrumento en el que la fuente de información sean las personas. Desde este planteamiento, el objetivo que ha guiado nuestro trabajo ha sido el diseñar una herramienta de evaluación de centros docentes universitarios, atendiendo al contexto y a las necesidades de los mismos desde la perspectiva del Alumnado, buscando la definición de procesos continuos que propicien el desarrollo de las audiencias implicadas y de la propia organización como institución.

PALABRAS-CLAVE

Evaluación de Centros
Calidad Educativa
Alumnado Universitario
Satisfacción

ABSTRACT

In view of the studies carried out on evaluation of the educational quality and keeping in mind the characteristics of the different used tools, we are aware of the necessity of contributing a new instrument where the source of information is people. From this position, the objective that guides this work has been the design of a tool of evaluation of centers educational university students, assisting to the context and the necessities of the same ones from the perspective of the pupil, so that he/she helps us to design continuous processes that propitiate the development of the implied audiences and of the own organization like institution.

KEYWORDS

Evaluation of Centers
Educational Quality
University Student
Satisfaction

INTRODUCCIÓN

La mayoría de documentos y opiniones vertidas por los diferentes medios académicos, políticos y sociales, son conscientes del valor de la evaluación como medio idóneo para la *mejora de la calidad* de las Universidades.



La evaluación tiene sentido, según la perspectiva manifestada por Buendía y Olmedo (2000), en la medida en que contribuye a mejorar esta calidad, aunque no es suficiente para ello, ya que una buena calidad supone, entre otras cosas, recursos suficientes y mecanismos apropiados de gestión. Por tanto, la evaluación no se utiliza sólo para verificar el funcionamiento de la institución universitaria y los resultados obtenidos, sino que se concibe como un proceso para mejorarla.

López Rupérez (1997: 45) argumenta que el sistema educativo, en su condición de subsistema social, se ve afectado por la dinámica actual caracterizada por cambios a gran escala en aspectos científicos, tecnológicos, económicos y sociales, haciendo más complejo el contexto en el que se desenvuelven las instituciones educativas. Esta situación ha puesto de manifiesto la necesidad de gestionar la calidad de dichas organizaciones de un modo global y con la perspectiva de producción de beneficios.

En función de la naturaleza de la propia institución, de las características del sistema educativo y las demandas de la sociedad, las tareas que aquí se plantean suponen el empleo de sistemas de gestión que combinen el interés de las personas, el empleo de recursos, el estudio de los procesos, la evaluación de los resultados y los beneficios producidos.

La evaluación tiene sentido [...] en la medida en que contribuye a mejorar esta calidad, aunque no es suficiente para ello, ya que una buena calidad supone, entre otras cosas, recursos suficientes y mecanismos apropiados de gestión.

Nuevas atribuciones al concepto de calidad educativa

Preguntarnos por la inclusión del término calidad en el mundo educativo responde a la *obligación* de las instituciones educativas por atender a las demandas de excelencia planteadas por el colectivo social. No es el único sistema sometido a evaluación, sino que todos y cada uno de los servicios sociales han de responder a unos criterios de calidad deseables.

Desde el punto de vista de Pérez Juste (2000: 18), este concepto, aplicado a la educación, tiene un evidente componente económico, en el que hay que distinguir la existencia de recursos, su utilización y los resultados conseguidos. Al mismo tiempo, es un concepto relacionado con la excelencia en los conocimientos a transmitir, la implicación social de la institución ante las necesidades y demandas de la sociedad, la capacidad de or-

ganización reflejada en sus actividades y resultados, así como la satisfacción de todas las personas implicadas en la institución. En definitiva, estas dimensiones responden a la perspectiva del Modelo Europeo de Gestión de Calidad (MEC, 1997) que considera a la institución como un sistema en el que sus diferentes elementos están interrelacionados y todos han de ser objeto de evaluación y mejora continua.

Para que un centro incorpore un sistema de gestión de calidad debe seguir una serie de pasos concretados por Rey y Santa María (2000: 32) en tres: en primer lugar, se parte del diseño del servicio educativo que se desea prestar; a continuación, se ha de establecer el modelo de organización adecuada en consonancia con el servicio diseñado para, finalmente, realizar una gestión de calidad eficaz.

Por lo tanto, la implantación de un modelo de estas características en una organización educativa se fundamenta en principios de participación, orientación, satisfacción y mejora permanente. A estos hay que añadir una serie de principios operativos que garanticen el desarrollo del mismo. Desde la posición de González Ramírez (2000: 66-67) estos han de ser: compromiso y dirección del equipo directivo de la organización, realizar un trabajo en equipo eficaz e intencional, participación de todos los miembros en todos los niveles y Departamentos, centrándose en los hechos y resolución sistemática de problemas.

... un sistema de gestión de calidad debe seguir una serie de pasos concretados [...] en tres: en primer lugar, se parte del diseño del servicio educativo que se desea prestar; a continuación, se ha de establecer el modelo de organización adecuada en consonancia con el servicio diseñado para, finalmente, realizar una gestión de calidad eficaz.

Herramientas para la evaluación de la calidad

El desarrollo de sistemas de evaluación de la calidad, sobre la base de este tipo de planteamientos, requiere del desarrollo y manejo de una serie de técnicas específicas por parte del personal implicado en la realización de dichas tareas.

Peralta Ortiz (2000: 78) considera como herramienta básica en el ámbito educativo la aplicación del modelo PDCA (planificar, hacer, comprobar y actuar), un proceso cíclico que incluye tareas de evaluación, planificación y verificación sistémicas. Su finalidad es doble al intentar, por una parte, conocer el grado de consecución de los objetivos planteados por la

institución, al tiempo que trata de conseguir una retroalimentación sobre el propio proceso evaluado orientando una mejora continua. Hablamos, por lo tanto, de un modelo sistémico que parte de la identificación del problema a evaluar y sus características, con el objeto de elaborar un plan de mejora. A partir de esta elaboración se ejecuta el plan, que incluye el cambio que se desea provocar recogiendo datos, analizando y comprobando los resultados obtenidos. Si se verifica que este cambio ha producido las mejoras deseadas se adopta, en caso contrario, se volvería a comenzar el ciclo modificando lo que se estime oportuno.

Por otra parte, los estudios realizados por Gento Palacios (1996) sobre el empleo de sistemas de calidad total en la educación, aportan un conjunto de datos importantes sobre modelos de estimación de calidad procedentes del ámbito de la empresa y que son aplicables a las instituciones educativas. De entre ellos podemos citar el *modelo de control de calidad global de la empresa*, el *modelo del Premio Baldrige*, el *modelo del Premio Deming*, el *modelo de las normas de estandarización y acreditación ISO 9000*, el *Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM)* y el *Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (FUNDIBEQ)*.

Para la puesta en marcha de estos y otros sistemas de evaluación de la calidad, se han ido desarrollando una serie de instrumentos para evaluar, definir y solucionar posibles problemas surgidos en cualquiera de los elementos de la organización. Considerando a la evaluación como un proceso sistemático y estructurado, Municio (2000) expone las 21 herramientas más útiles en educación, agrupadas para ser usadas en las cuatro fases del proceso de evaluación:

1. - *Herramientas para recoger y analizar datos*: hoja de verificación, diagrama de Pareto, histograma, tormenta de ideas y cuestionario.
2. - *Herramientas para el control estadístico*: soporte cuantitativo de control, gráfico de control, gráfico de control por atributos, gráfico de control por variables, diagrama de puntos y gráfica temporal.
3. - *Herramientas para la solución de problemas*: diagrama de afinidad, diagrama causa-efecto, análisis del campo de fuerzas, diagrama de árbol y selección de soluciones.

Hablamos, por lo tanto, de un modelo sistémico que parte de la identificación del problema a evaluar y sus características, con el objeto de elaborar un plan de mejora.

4. - *Herramientas para la mejora de los procesos*: diagrama de flechas, diagrama de flujos, diagrama de relaciones, diagrama de matriz y planes de acción.

En todo caso, merece la pena resaltar que, sobre la base de las ideas de Martín Bris (2001: 19), quien señala que en este trabajo lo más importante son las personas, abogamos por la realización de un proyecto basado en el compromiso, la participación y la implicación, de modo que a través del desarrollo de procesos continuos se propicie el desarrollo de las personas y del propio centro educativo.

OBJETIVOS

A la vista de los estudios realizados sobre evaluación de la calidad educativa, y teniendo en cuenta las características de las herramientas planteadas, nos proponemos elaborar un instrumento que nos permita conocer los centros universitarios y adoptar una toma de decisiones, derivada de las evaluaciones, lo más acertada posible. Por esta razón, los objetivos que guían este trabajo son los siguientes:

A. - Diseñar un instrumento de evaluación de centros universitarios atendiendo al contexto y a las necesidades de los mismos, desde la perspectiva del Alumnado: protocolo estandarizado de evaluación compuesto por ítems de valoración escalar.

B. - Garantizar las condiciones científicas del instrumento de tal manera que pueda ser aplicable en cualquiera de las instituciones universitarias: fiabilidad, validez y generalización.

MATERIAL Y MÉTODOS

Variables

Para la selección de las variables que den cuenta de los fenómenos a estudiar, hemos considerado aquellos factores que condicionan la calidad



... nos proponemos elaborar un instrumento que nos permita conocer los centros universitarios y adoptar una toma de decisiones, derivada de las evaluaciones, lo más acertada posible.

de un centro de enseñanza universitaria. Partiendo de las variables que clasifican a la población de nuestro estudio (titulación y curso), hemos tenido en cuenta el estudio de los elementos que conforman la satisfacción de los estudiantes encuestados con la vida del centro.

Relaciones interpersonales básicas: en este primer apartado se recoge la valoración de los alumnos con respecto a sus relaciones con la comunidad educativa, examinado su propia actitud, así como la disponibilidad de los diferentes componentes personales del Centro.

Participación en la vida académica del centro: en este bloque se analiza la participación e implicación del Alumnado en cuantos órganos y actividades disponga.

Valoración y uso de los servicios e infraestructuras: se trata de estudiar la satisfacción de los estudiantes con los diferentes servicios e infraestructuras de que disponen en el centro, así como su grado de utilización.

Limpieza, iluminación y ruido: con estas variables tratamos de estimar la percepción del Alumnado con la limpieza, iluminación y ruido de los diferentes espacios en los que transcurre la vida escolar de los estudiantes.

Aspectos organizativos y de funcionamiento: este apartado hace referencia al funcionamiento interno del centro y el grado en el que el alumno valora dicha organización.

Satisfacción general: esta variable trata de ser una estimación general del nivel de satisfacción general del Alumnado con el Centro.

Para la selección de las variables que den cuenta de los fenómenos a estudiar, hemos considerado aquellos factores que condicionan la calidad de un centro de enseñanza universitaria.

Los datos referentes a las variables anteriormente mencionadas se recopilaron gracias al diseño de una encuesta cuyo formato era un protocolo estandarizado de ítems de valoración escalar. El instrumento estaba com-

puesto por 72 escalas de valoración del grado de satisfacción con los diferentes aspectos propuestos (dimensionadas tal y como refleja la exposición de las variables), 2 preguntas cerradas de clasificación de los encuestados (titulación y curso), así como dos preguntas abiertas cuyo objetivo era recoger sugerencias a la encuesta y propuestas para su mejora.

Muestra

Dadas las características de esta primera fase (estudio piloto), hemos optado por definir a la población como el Alumnado matriculado en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Córdoba. Dicha población asciende a un total de 1803 sujetos. Para la confección de la muestra hemos optado por la elección de un muestreo aleatorio estratificado, atendiendo a una doble dimensión, la titulación en curso y el nivel educativo en el que se encuentran los citados estudiantes. La muestra resultante, representativa de la población de referencia, ascendió a un total de 732 alumnos y alumnas, distribuidos en función de los criterios de clasificación mencionados.

Titulación	f	%
Lic. Psicopedagogía	121	16.5
Maestro, L. Extranjera	94	12.8
Maestro, E. Musical	61	8.3
Maestro, E. Física	94	12.8
Maestro, E. Especial	128	17.5
Maestro, E. Primaria	70	9.6
Maestro, E. Infantil	164	22.4
Total	732	100

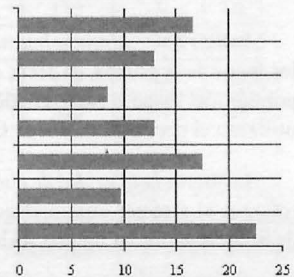


Tabla y figura 1: MUESTRA (TITULACIÓN)

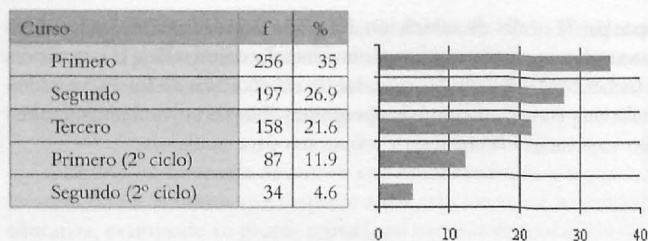


tabla y figura 2: MUESTRA (CURSO)

Análisis de datos

La base informativa general, una vez recogidos los datos, codificados y clasificados, ha sido aportada por los siguientes procedimientos de análisis:

· Un *estudio descriptivo* permitió extraer aquellos elementos para extraer las dimensiones sobre las que debe apoyarse una institución de calidad.

· Dado que el objetivo básico del trabajo se centró en diseñar un instrumento de evaluación, la especificación de sus garantías científicas se realizó a través de los siguientes procedimientos:

Análisis de Consistencia Interna, en el sentido de dotar de significación a los ítems de la prueba, es decir, conseguir que cada uno de ellos mida una porción del rasgo o característica que se desea estudiar. Para ello hemos utilizado el coeficiente Alfa de Cronbach.

Análisis de la capacidad de discriminación de los elementos de modo que se refuerce el carácter unidimensional de la prueba. Se utilizó para ello la *t* de Student entre las medias de los grupos establecidos.

Estudio Factorial, con el objetivo de explorar el instrumento y averiguar si existe una estructura dimensional en la herramienta que pueda servir de base para la interpretación de los resultados.

RESULTADOS OBTENIDOS

Estudio descriptivo

A continuación, se ofrece información referente al conjunto de variables que conforman este estudio, en el sentido de valorar aquellos elementos que provocan un mayor grado de satisfacción en la totalidad del Alumnado encuestado.

... el Alumnado no se siente implicado en la vida del centro, tal y como revelan los bajos niveles de satisfacción.

En un primer apartado, se solicitó al Alumnado que valorase su grado de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales básicas que tuvieron lugar en el Centro. Tal y como muestran los datos de la tabla 3, estos estudiantes se sienten relativamente satisfechos con la disponibilidad del Profesorado en el horario de tutorías, así como su disposición a trabajar con ellos en las aulas. Sin embargo, se consideran poco satisfechos con la disponibilidad del equipo decanal.

Relaciones interpersonales	Ítems	\bar{X}	S_x	1 insatisfecho (%)	2 poco satisfecho (%)	3 indiferente (%)	4 bastante satisfecho (%)	5 muy satisfecho (%)	N
	Relaciones Alumnado		3.52	0.95	3	12	26.9	46.2	11.9
Relaciones PAS		3	1	8.9	18.7	41.5	25.7	5.2	732
Disponibilidad decanal		2.71	0.95	11.6	26.9	42.1	17.3	2	732
Disponibilidad clases		3.58	0.77	0.5	7.4	34.6	48.9	8.6	732
Disponibilidad tutorías		3.74	0.87	1.4	9.3	35.9	41.3	12.2	732
Disponibilidad PAS		3.13	1	6	18.7	39.3	28.3	7.7	732

tabla 3: RELACIONES INTERPERSONALES

Por su parte, un segundo apartado contempla aspectos relacionados con la participación activa del Alumnado en la vida académica del centro. Como muestran los datos de la tabla 4, el Alumnado no se siente implicado en la vida del centro, tal y como revelan los bajos niveles de satisfacción con los diferentes elementos propuestos.



Participación	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Órganos colegiados	2.64	0.88	9.8	32.1	44.5	11.6	1.9	732
	Funcionamiento centro	2.61	0.9	9.6	37	37.6	14.2	1.6	732
	Actividades extracur.	2.76	0.92	7.7	32	40.3	17.3	2.7	732
	Consejo de Estudiantes	2.77	1.04	12.4	26.1	37.8	19.3	4.4	732

tabla4: PARTICIPACIÓN EN LA VÍA ACADÉMICA DEL CENTRO

Si hablamos del uso de los distintos servicios e infraestructuras, podemos contemplar, por los datos adjuntos en la tabla5, que el Alumnado emplea con más asiduidad la biblioteca, resultado de ser el servicio más íntimamente relacionado con sus actividades académicas, seguido de la cafetería. En el extremo opuesto, nos encontramos con que los alumnos emplean con escasa frecuencia el servicio de atención psicológica y la oficina de orientación e información laboral. Estos resultados pueden ser debidos a la novedad de ambos servicios.

Uso de servicios e infraestructuras	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Biblioteca	4.04	0.84	0.4	4.5	17.1	46.7	31.3	732
	Cafetería	3.83	1.25	6.8	9.6	18.4	24.3	40.8	732
	Medios audiovisuales	3.1	0.96	6	17.3	43.3	26.9	6.4	732
	Informática	3.19	1.31	13	18.9	23.8	24.6	19.8	732
	Reprografía	3.82	1.26	6.7	10.7	17.5	24.9	40.2	732
	Ofician orientación	2.48	0.97	19.7	26.2	42.3	10.2	1.5	732
	Atención psicológica	2.17	1.02	34.6	22.8	35.1	6.3	1.2	732
	Aparcamiento	3.65	1.25	9	8.2	23.8	27	32	732
	Zonas abiertas	3.33	1.19	8.7	15.8	26.8	30.7	17.9	732
	Zona deportiva	3.41	1.14	8.2	11.7	27.6	35.5	16.9	732

tabla5: USO DE LOS SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS

Una vez analizado el uso de los servicios e infraestructuras de que dispone el Centro, procedimos a estudiar la valoración que de los mismos hacen los alumnos. Podemos contemplar por los datos expuestos en la tabla 6 que los alumnos otorgan mayor valoración a las zonas deportivas anexas a la Facultad, a la entrada principal y a los aseos. Por su parte, los servicios peor valorados son el Aula de Informática a disposición de los estudiantes, la Cafetería y el Servicio de Medios Audiovisuales.

Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
			insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
Cafetería	2.45	1.17	25.7	28.6	26.1	14.6	5.1	732
Medios audiovisuales	2.8	0.9	8.3	25.3	46.9	17.3	2.2	732
Informática	2.11	0.98	30.7	38.8	20.9	8.1	1.5	732
Reprografía	2.74	1.12	15	28.3	29.8	21.4	5.5	732
Oficina orientación	2.68	0.85	10.8	23.4	54	10.8	1.1	732
Atención psicológica	2.54	0.9	16.7	22.8	51.5	7.9	1.1	732
Aulas	2.93	1.07	11.9	20.8	34.7	27.9	4.8	732
Salón de actos	3.18	1	5.6	18.2	36.3	32	7.9	732
Secretaría	3.1	0.89	4.2	18.7	44.1	29	4	732
Conserjería	3.15	0.9	3.7	18.7	41.1	31.8	4.6	732
Despachos Profesorado	2.66	1.03	14.8	27.9	37.4	16.7	3.3	732
Aseos	3.56	0.98	3.7	8.9	30.7	41.1	15.6	732
Entrada principal	3.57	0.94	2.7	8.9	32.2	41.1	15	732
Pasillos	3.48	0.9	2.6	8.9	38	39.3	11.2	732
Zona ajardinada	2.95	1.19	14.3	21.2	29.2	25.7	9.6	732
Aparcamientos	3.29	1.03	5.7	15	35.1	33.2	10.9	732
Zona deportiva	3.58	0.94	3.8	6.4	32.2	43.2	14.3	732
Accesos al recinto	3.01	1.05	10.1	18	39.2	26.4	6.3	732

tabla 6: VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS

Continuamos la exposición con la valoración de tres elementos relacionados con las condiciones ambientales en las que se llevan a cabo las diferentes labores del Centro como son la limpieza, la iluminación y los niveles de ruido.

Con relación a la primera, el Alumnado está bastante satisfecho con la *limpieza* de los diferentes entornos del edificio, destacando en mayor medida la biblioteca y los pasillos (ver tabla7).

Limpieza	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Pasillos	3.51	0.91	2.3	10.5	32.4	43.2	11.6	732
	Biblioteca	4.17	0.74	0.3	2.3	11.9	50.7	34.8	732
	Aseos	3.29	1.04	6.4	14.3	33.3	35.7	10.2	732
	Cafetería	3.04	0.98	6.4	20.9	40.8	26.1	5.7	732
	Espacios exteriores	3.38	0.91	2.3	13.4	37.2	37.8	9.3	732

tabla7: LIMPIEZA

Por otro lado, estos mismos estudiantes consideran que la *iluminación* es satisfactoria en un nivel intermedio (ver tabla8), no ocurriendo así cuando valoran los niveles de *ruido* de los diferentes entornos (ver tabla9). Los niveles de insatisfacción más altos se concentran en la cafetería y en los pasillos.

Iluminación	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Pasillos	3.32	0.98	3.8	16	34.4	36.3	9.4	732
	Espacios exteriores	3.29	1.23	10.5	16.1	24.9	30.9	17.6	732
	Fura del centro	3.08	1.39	19.1	16.4	20.6	25.3	18.6	732

tabla8: ILUMINACIÓN

Ruido	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Pasillos	2.67	1.12	16.7	29	31.3	17.3	5.7	732
	Biblioteca	3.29	1.21	9	17.8	25.4	30.5	17.3	732
	Cafetería	2.79	1.31	20.8	22.7	26.9	16.3	13.4	732
	Entorno edificio	3.11	1	7.9	14.3	43.4	27.2	7.1	732

tabla 9: NIVELES DE RUIDO

Por último, en lo que respecta a los aspectos *organizativos y de funcionamiento* del Centro, mostrados en la tabla 10, el único elemento que ofrece unos resultados positivos es el trabajo realizado en la Conserjería, ya que el Alumnado manifiesta sentirse poco satisfecho con el resto de aspectos, resaltando más negativamente el Aula de Informática, seguidos por el horario de clases y la labor realizada por el Consejo de Estudiantes.

tabla 10: ASPECTOS ORGANIZATIVOS Y DE FUNCIONAMIENTO

Aspectos organizativos y de funcionamiento	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Informática	2.35	1.04	26	29.1	30.9	12.6	1.5	732
	Medios audiovisuales	2.73	0.91	10.8	24.9	46.6	16.3	1.5	732
	Consejo de Estudiantes	2.65	1	16.4	22	44.7	14.5	2.5	732
	Secretaría	2.98	0.92	6.4	19.9	46.3	23.5	3.8	732
	Conserjería	3.14	0.98	6	16.9	40.7	29.2	7.1	732
	Reprografía	2.71	1.21	19.5	25.7	25.7	22.3	6.8	732
	Cafetería	3.13	1.17	10.9	17.3	31	28.8	11.9	732
	Actividades extensión	2.71	0.92	12.7	20.8	51	13.7	1.9	732
	Acceso información	2.64	0.94	13.9	24.7	46.6	12.7	2	732
	Información general	2.68	0.96	13.4	25.3	42.8	16.9	1.6	732
	Horario clases	2.38	1.21	32.4	21.6	26	15.8	4.2	732
	Horario tutorías	2.61	0.99	15	28.4	39.6	14.2	2.7	732
	Calendario exámenes	2.78	1.14	16.5	22.5	33.3	21.4	6.1	732
	Calendario prácticum	2.84	1.19	19.3	14.8	36.3	22.3	7.4	732

En definitiva, y destacando las respuestas a la pregunta sobre el grado de satisfacción general con la Facultad, nos encontramos que, con una media de 3.18, el alumno se encuentra medianamente satisfecho con el Centro en el que cursan sus estudios (ver figura3).

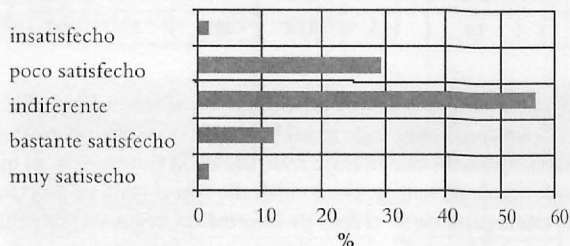


figura3: SATISFACCIÓN GENERAL CON LA FACULTAD

Análisis de consistencia interna

Este estudio aportó un valor total de Alfa en la escala de 0.9425, lo que representa un nivel elevado de estabilidad en las respuestas, pudiendo advertir que el instrumento presenta indicios de garantías de fiabilidad. Por su parte, el comportamiento de cada uno de los ítems del cuestionario (72 escalas) revela unos coeficientes Alfa en todos ellos por encima de 0.9412, lo que confirma que cada uno de los elementos de este instrumento mide una porción del rasgo que deseamos estudiar y, por lo tanto, el instrumento goza de fiabilidad.

Análisis de la capacidad de discriminación de los elementos

La valoración del carácter unidimensional del instrumento se realizó mediante la aplicación de la prueba "t" de Student entre las medias de los grupos establecidos alto y bajo para estimar la existencia o no de diferencias significativas. Para llevar a cabo este estudio hemos recodificado cada una de las escalas del instrumento en tres grupos (*bajo, medio y alto*), de acuerdo al siguiente baremo:

- 1 = *Grupo Bajo*: respuestas 1 y 2 en los ítems
 2 = *Grupo Medio*: respuesta 3 en los ítems (categorizado como valor perdido)
 3 = *Grupo Alto*: respuestas 4 y 5 en los ítems

Todos aquellos valores de “*p*” menores que 0.05, representan un alto poder de discriminación por parte del ítem. Por su parte, todos aquellos valores de “*p*” igual o mayores a 0.05 no permiten rechazar la hipótesis nula de igual discriminación y, por lo tanto, que el ítem discrimine, por lo que éste debería ser revisado. En nuestro caso, tras la realización de una prueba de “*t*” para muestras independientes tomando como variable de agrupación la satisfacción general.

Comprobamos que el 95.8% de los ítems poseen un elevado poder de discriminación, es decir, cumplen con los objetivos planteados para cada una de las cuestiones de la escala. Esto refleja la existencia de una estructura interna en el instrumento capaz de responder a las demandas planteadas.

Estudio Factorial

Una vez realizadas las pruebas necesarias para proceder a la aplicación de esta técnica con las suficientes garantías y partiendo de la regla de conservar aquellos componentes cuyos autovalores son mayores que la unidad, obtuvimos un total de 20 factores, con una explicación total de la varianza de un 66.256% (ver tabla 11).

El gráfico de sedimentación adjunto (ver figura 4) viene a ser un referente visual en el proceso de exposición de los resultados obtenidos tras la extracción de los factores. A pesar de aportar los 20 componentes un porcentaje considerable de la variabilidad respecto al modelo, es el primero de ellos el que, de forma significativa, maximiza la explicación. Sin embargo, son los primeros siete componentes extraídos (autovalores iguales o mayores que 2) los que nos ayudan a configurar la explicación del modelo y a dar respuesta a los objetivos inicialmente planteados.



Factor	Varianza explicada	% de la varianza	% acumulado
1	3.555	5.006	5.006
2	3.380	4.761	9.767
3	3.159	4.449	14.217
4	3.055	4.303	18.519
5	2.844	4.006	22.526
6	2.716	3.825	26.351
7	2.650	3.732	30.083
8	2.435	3.429	33.512
9	2.367	3.334	36.845
10	2.294	3.231	40.076
11	2.227	3.137	43.213
12	2.159	3.040	46.253
13	2.046	2.881	49.134
14	1.999	2.815	51.950
15	1.985	2.795	54.745
16	1.937	2.728	57.473
17	1.773	2.497	59.970
18	1.595	2.247	62.217
19	1.580	2.225	64.442
20	1.288	1.813	66.256

tabla 11: PORCENTAJE DE VARIANZA TOTAL EXPLICADA POR CADA FACTOR

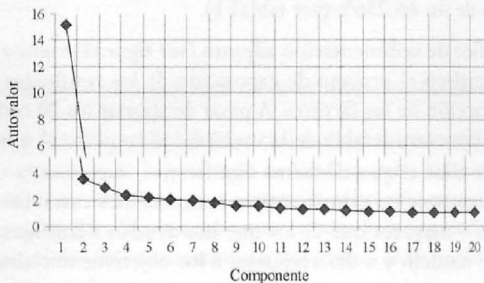


figura 4: GRÁFICO DE SEDIMENTACIÓN

Una vez realizada la rotación de los componentes a partir del método varimax, los factores que han resultado del análisis aquí realizado, así como su aportación al modelo y su denominación, se muestran en la tabla 12.

Factor	Denominación	% de la varianza
1	Participación en la vida del centro	5.006
2	Mantenimiento del centro: limpieza	4.761
3	Zonas de descanso	4.449
4	Uso de los servicios e infraestructuras del centro	4.303
5	Servicios de atención a las necesidades del Alumnado	4.006
6	Servicios administrativos del centro	3.825
7	Ordenación académica	3.732
8	Medio ambiente: niveles de ruido	3.429
9	Cafetería y reprografía	3.334
10	Clima del centro: relaciones con el Profesorado	3.231
11	Sistemas de información	3.137
12	Biblioteca	3.040
13	Clima del centro: relaciones con el personal de administración y servicios	2.881
14	Espacios exteriores del edificio	2.815
15	Informática y medios audiovisuales	2.795
16	Aulas, salón de actos	2.728
17	Recursos didácticos	2.497
18	Medios audiovisuales	2.247
19	Condicionantes del trabajo: iluminación	2.225

Tabla 12: FACTORES OBTENIDOS Y APORTACIÓN AL MODELO

CONCLUSIONES

Tras sucesivas revisiones del instrumento de evaluación inicial, teniendo en cuenta los datos estadísticos analizados y considerando las sugerencias realizadas por el Alumnado encuestado, el instrumento de evaluación definitivo está disponible en el anexo 1. Una vez estimadas las garantías científicas y evidenciado su cumplimiento, comprobamos que las dimensiones planteadas en el mismo tienen su correspondencia con los elementos que, desde la perspectiva de los estudiantes encuestados, configuran su satisfacción con el Centro en el que cursan sus estudios.

Esta herramienta posee el formato de un protocolo autoadministrado, compuesto por 75 ítems definidos del siguiente modo:

A. - Cuatro ítems de clasificación del Alumnado: titulación, curso, sexo y motivo de elección de estudios.

B. - 68 ítems de valoración escalar (grado de satisfacción a lo largo de una escala de uno a cinco) clasificados en diez dimensiones: relaciones interpersonales básicas, participación en la vida académica del centro, aulas, biblioteca, aula de informática, secretaría, conserjería, reprografía, cafetería y otros servicios e instalaciones del centro.

C. - Un ítem criterio: satisfacción general

D. - Dos preguntas abiertas: propuestas de mejora y sugerencias a la encuesta.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

EVALUACIÓN DEL CONTEXTO Y DE NECESIDADES EN CENTROS UNIVERSITARIOS

Curso 2003-2004

ALUMNADO

El objetivo de este estudio tiene como base los cambios que se están produciendo en el ámbito de la Calidad de las Universidades. Se trata de realizar un diagnóstico de la percepción que los miembros de esta Comunidad Educativa tienen sobre distintos aspectos de convivencia e infraestructuras existentes en nuestro Centro y poder orientar adecuadamente la toma de decisiones para la mejora del mismo.

ESTA ESCALA ES ANÓNIMA

Gracias por tu colaboración.



A. Titulación: _____

B. Curso: Primero Segundo Tercero Cuarto Quinto Sexto

C. Sexo: Hombre Mujer

D. Motivo principal de elección de estudios (marca sólo uno):

- Es la que me gusta
- Es una carrera fácil
- Tradicionalmente se ejerce esta profesión en mi familia
- Me gusta la profesión para la que capacita
- Ofrece buenas oportunidades de empleo
- No pude entrar en otra
- Por ningún motivo en especial
- Otros _____

INSTRUCCIONES

Indica tu **GRADO DE SATISFACCIÓN** con cada elemento, desde **1 (Nada satisfecho/a)** hasta **5 (Totalmente satisfecho/a)**, seleccionando la casilla correspondiente. Intenta responder a **todos** y cada uno de los elementos de la escala.

1. Relaciones interpersonales básicas	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
1.1. Actitud del Profesorado hacia el Alumnado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Relaciones entre el Alumnado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Relaciones entre el PAS y el Alumnado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Disponibilidad del Equipo Decanal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Disponibilidad del Profesorado en las clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6. Disponibilidad del Profesorado en las tutorías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7. Disponibilidad del PAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Participación en la vida académica del Centro	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
2.1. Participación del Alumnado en los Órganos Colegiados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Implicación del Alumnado en el funcionamiento del Centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Participación del Alumnado en las actividades extracurriculares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Participación del Alumnado en el Consejo de Estudiantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Disponibilidad del Profesorado en las clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6. Disponibilidad del Profesorado en las tutorías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7. Disponibilidad del PAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TOTAL

3. Señala tu grado de satisfacción con las AULAS	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
3.1. Distribución del mobiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Visibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Audición	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Climatización y ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Recursos audiovisuales y técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Capacidad de las aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8. Comodidad de las aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.9. Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TOTAL

4. Señala tu grado de satisfacción con la BIBLIOTECA	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
4.1. Capacidad de puestos de lectura con que cuenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Climatización y ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Sigues en pág. 64)

4.4. Nivel de silencio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Dotación de la biblioteca en cuanto a fondo bibliográfico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Comodidad del mobiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8. Actitud del personal de biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.9. Eficacia del personal de biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.10. Horario de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.11. Sistema de localización del material bibliográfico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TOTAL

5. Señala tu grado de satisfacción con el AULA DE INFORMÁTICA	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
5.1. Número de puestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2. Climatización y ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3. Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4. Equipos informáticos (<i>Hardware</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5. Programas informáticos (<i>Software</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6. Actitud del personal que atiende el aula de informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7. Eficacia del personal que atiende el aula de informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.8. Horario para el Alumnado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TOTAL

6. Señala tu grado de satisfacción con la SECRETARÍA	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
6.1. Horario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2. Información que se presta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3. Actitud del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4. Eficacia del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TOTAL

(Sigue en pág. 65)

7. Señala tu grado de satisfacción con la CONSERJERÍA	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
7.1. Horario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2. Información que se presta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3. Actitud del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4. Eficacia del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TOTAL

8. Señala tu grado de satisfacción con el servicio de REPROGRAFÍA	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
8.1. Horario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2. Precios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3. Actitud del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4. Eficacia y calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TOTAL

9. Señala tu grado de satisfacción con la CAFETERÍA	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
9.1. Horario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2. Capacidad con la que cuenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3. Climatización y ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4. Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.5. Precios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.6. Eficacia y calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.7. Variedad de productos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.8. Comodidad del mobiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.9. Actitud del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Sigue en pág. 66)



10. Señala tu grado de satisfacción con OTROS SERVICIOS E INSTALACIONES DEL CENTRO	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
10.1. Zona ajardinada exterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2. Zona deportiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3. Aparcamientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4. Accesos al recinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.5. Iluminación de espacios exteriores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.6. Limpieza de aseos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.7. Despachos del Profesorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.8. Comodidad del mobiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.9. Limpieza de pasillos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL					
11. Indica tu grado de satisfacción general con el Centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Propuestas de mejora

13. Sugerencias a la encuesta

BIBLIOGRAFÍA



- BUENDÍA, L. y OLMEDO, E. M. (2000), Estrategias de aprendizaje y procesos de evaluación en la educación universitaria. *Bordón*, 52(2), 151-163.
- GENTO PALACIOS, S. (1996), *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla.
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, T. (2000), *Evaluación y gestión de la calidad educativa. Un enfoque metodológico*. Málaga: Aljibe.
- LÓPEZ RUPÉREZ, F. (1997), *La gestión de calidad en educación*. Madrid: La Muralla.
- MARTÍN BRIS, M. (Coord.) (2001), *La calidad educativa en un mundo globalizado: intercambio de experiencias y expectativas*. Madrid: Universidad de Alcalá.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA (1997), *Modelo Europeo de Gestión de Calidad. Guía para la Autoevaluación*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura.
- MUNICIO, P. (2000), *Herramientas para la evaluación de la calidad*. Barcelona: Cisspraxis.
- PERALTA ORTIZ, M. D. (2000), Instrumentos para la Gestión de Calidad en los centros educativos. En R. PÉREZ JUSTE *et al. Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación* (pp. 75-99). Madrid: Narcea.
- PÉREZ JUSTE, R. *et al.* (2000), *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea.
- REY, R. y SANTA MARÍA, J. M. (2000), *Transformar la educación en un contrato de calidad*. Barcelona: Cisspraxis.