

GENERACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE
EVALUACIÓN DE CENTROS PARA UNA
EUROPA EN CONVERGENCIA DESDE LA
PERSPECTIVA DEL PROFESORADO
UNIVERSITARIO

José Diego García¹; Ignacio González López²; Carmen Corpas Reina³

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

¹ Profesor Titular de Universidad

² Profesor Asociado a Tiempo Completo

³ Profesora Asociada a Tiempo Completo

"La diversidad de procedimientos que garantizan la calidad educativa en Europa supone un reto en la homogeneización de los procedimientos necesarios para su producción y mantenimiento".



GENERACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE
EVALUACIÓN DE CENTROS PARA UNA
EUROPA EN CONVERGENCIA DESDE LA
PERSPECTIVA DEL PROFESORADO
UNIVERSITARIO

José Diego Fariñas, Ignacio González López, Carmen Ojeda Bernal

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ANÁLISIS ECONÓMICOS DE LA UCA

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ANÁLISIS ECONÓMICOS DE LA UCA

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ANÁLISIS ECONÓMICOS DE LA UCA

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ANÁLISIS ECONÓMICOS DE LA UCA

La Universidad de Zaragoza es una institución de carácter público, cuyo fin es la enseñanza superior, la investigación científica y el servicio a la sociedad. La Universidad de Zaragoza es una institución de carácter público, cuyo fin es la enseñanza superior, la investigación científica y el servicio a la sociedad.



GENERACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE CENTROS PARA UNA EUROPA EN CONVERGENCIA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO

INTRODUCCIÓN

HACIA UNA CONVERGENCIA DE CALIDAD. EL PAPEL DE LA EVALUACIÓN

OBJETIVOS

MATERIAL Y MÉTODOS

RESULTADOS

Estudio descriptivo

Análisis de consistencia interna

Análisis de la capacidad de discriminación de los elementos

Estudio Factorial

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO

INTRODUCCIÓN

El Espacio Europeo de Educación Superior se está en marcha, o sea en lo que se desprende de los numerosos protocolos y acuerdos en los que la comunidad universitaria está empeñada para lograr, por el año 2010, una transformación integral de la Universidad, una reorganización profunda, viva y en contacto directo con la evolución política, económica y social del siglo XXI.



INTRODUCCIÓN	
HACIA UNA CONVERGENCIA DE CALIDAD DE LA EVALUACIÓN	
OBJETIVOS	
MATERIALES Y MÉTODOS	
RESULTADOS	
Resultados descriptivos	
Análisis de contenido de temas	
Análisis de la capacidad de discriminación de los estudiantes	
Resultados finales	
CONCLUSIONES	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXO	

GENERACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE CENTROS PARA UNA EUROPA EN CONVERGENCIA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO

José Diego García García (*ed1gogaj@uco.es*)

Ignacio González López (*ed1goloiz@uco.es*)

Carmen Corpas Reina (*ed2corem@uco.es*)

RESUMEN

Inmersos en el proceso de adaptación de los títulos y las instituciones al espacio común europeo, el trabajo que aquí se presenta supone la segunda fase de un estudio iniciado en el curso académico 2002/2003 cuyo objetivo básico es la generación de un instrumento de evaluación de centros universitarios desde la perspectiva de los diferentes miembros de la comunidad universitaria. Este segundo momento se centra en la validación de dicha encuesta por parte del personal docente e investigador que, junto con la información ya aportada por el alumnado, servirá de base para configurar un sistema con los elementos clave sobre los que formular una institución de calidad.

ABSTRACT

The work that here is presented supposes the second phase of a study initiate in the academic course 2002/2003 whose basic objective is the generation of an evaluation instrument of centers from the perspective of the different members of the university. This second moment is the validation of this questionnaire for the teachers, together with the information already contributed by the students, it will serve to configure a system with the key elements about that to formulate an institution of quality.

PALABRAS-CLAVE

Convergencia europea,
calidad educativa,
herramientas de evaluación,
profesorado

KEYWORDS

European convergence,
educational quality,
evaluation tools, faculty

INTRODUCCIÓN

El Espacio Europeo de Educación Superior ya está en marcha, o eso es lo que se desprende de los numerosos proyectos y trabajos en los que la comunidad universitaria está inmersa para lograr, en el año 2010, una transformación integral de la Universidad, una organización moderna, viva y en contacto directo con la evolución política, económica y social del siglo XXI.



Los retos a los que esta institución se enfrenta son muchos y de muy diversa naturaleza: la homologación de los títulos universitarios de cerca de mil universidades de unos cuarenta países en lo que respecta a competencias, metodologías didácticas y sistemas de certificación; un cambio integral en el rol del universitario, donde la base de su formación serán la autonomía y la movilidad; y un profesorado cuya formación incluirá nuevas estrategias docentes, tutoriales y evaluadoras adaptadas a las expectativas de cada estudiante y las necesidades del propio docente.

En este sentido, la evaluación se concibe como un elemento fundamental para el logro de los objetivos marcados por la convergencia europea, donde la mejora de la calidad del sistema universitario es una pieza clave sobre la que pivota el compromiso de crear un área europea de Educación Superior.

... la evaluación se concibe como un elemento fundamental para el logro de los objetivos marcados por la convergencia europea.

HACIA UNA CONVERGENCIA DE CALIDAD. EL PAPEL DE LA EVALUACIÓN

Diferentes estudios realizados por Gento (1996), Álvarez (1998), Martín (2001) y González (2004), sobre los aportes a la calidad en educación superior desde diferentes modelos y metodologías de evaluación, concluyen que la garantía de este principio en la construcción del espacio educativo común europeo debe respetar una serie de requisitos como los que aquí se exponen:

- *El estudiante es lo fundamental, por lo tanto, satisfacerle es lo más importante.* Es preciso que las necesidades y expectativas del alumnado, como principal beneficiario de la formación universitaria, sean cubiertas. Por otra parte, el personal (docente, de investigación, de administración y de servicios) ha de sentirse satisfecho con su tarea diaria y ser considerado un motor de avance dentro de la organización.
- *La gestión de la calidad se fundamenta en el desarrollo de un proceso continuo y permanente.* Los programas de mejora continua son preferibles a las soluciones rápidas.
- *La toma de decisiones se produce como consecuencia de datos y evidencias, no sobre suposiciones y opiniones.* Se trata de procesos de actuación sistemáticos y estructurados, basados en información de muy diferente naturaleza, obtenidas a través del empleo de instrumentos de recogida de datos como las entrevistas, los cuestionarios, estadísticas oficiales, grupos de discusión, etc.

- *Se fundamenta en proponer soluciones y no sólo en señalar problemas o deficiencias.* Con la evaluación tratamos de detectar aquellos puntos fuertes y débiles de la institución y, en consecuencia, generar propuestas que den una solución efectiva a los problemas planteados y prevengan dificultades posteriores.
- *La calidad depende básicamente de las personas,* por tanto, es fundamental la colaboración, el trabajo en equipo, la participación, el compromiso, la implicación voluntaria, la formación del personal y el desarrollo y crecimiento personal de cada individuo como clave de crecimiento y enriquecimiento de la organización.
- *La calidad implica a toda la organización directa o indirectamente.*

Es por ello que la diversidad de procedimientos que garanticen la calidad educativa en Europa supone un reto en la homogeneización de los procedimientos necesarios para su producción y mantenimiento. Existen modelos centrados en la evaluación de programas y modelos centrados en la calidad total, agencias estatales y agencias autónomas, lo que ha conllevado a la creación de la Asociación de Universidades Europeas en Salamanca, en abril de 2001, cuya misión fundamental es contribuir al desarrollo del espacio europeo para la educación superior y la investigación, ayudando a fortalecer la calidad. Este organismo proporciona a sus miembros el Programa de Revisión Institucional (que evalúa la gestión estratégica y la capacidad de cambio de las instituciones) y el Proyecto de Calidad de la Cultura (destinado a desarrollar una cultura interna de calidad en las instituciones).

Bajo el principio de autonomía institucional, se considera necesario establecer criterios y metodologías comunes de evaluación que, en el año 2005, han de incorporar los sistemas nacionales de garantía de calidad de los diferentes países. En este sentido, estos sistemas deberán incluir (Comunicado de Berlín, 2003):

1. Una definición de las competencias de los órganos e instituciones participantes.
2. Una evaluación de los programas o instituciones, que cubra la evaluación interna y externa, la participación de estudiantes y la publicación de resultados.
3. Un sistema de acreditación o certificación o, en su defecto, algún procedimiento comparable.

4. Participación, colaboración y redes de contacto internacionales.

En definitiva, Froment (2003: 75), desde su posición en la citada asociación, advierte que para conseguir los propósitos de la convergencia europea, hay que considerar a la evaluación como la herramienta idónea para garantizar la calidad en tres niveles vinculados pero autónomos:

1. A nivel institucional: cada institución debe ser responsable de promover una cultura de calidad interna.
2. A nivel nacional: los procesos de calidad deben respetar la autonomía institucional.
3. A nivel europeo: necesitamos un código de prácticas idóneas para que las agencias de evaluación de la calidad fomenten la confianza como primer vehículo de transparencia.

... para conseguir los propósitos de la convergencia europea, hay que considerar la evaluación como la herramienta idónea para garantizar la calidad.

OBJETIVOS

Como complemento a la primera fase de este trabajo (García, González y Corpas, 2004), donde se evidencian los elementos más importantes que el alumnado universitario expresaba con respecto a la calidad de la institución en la que cursa los estudios, los objetivos marcados para esta segunda fase son los siguientes:

- Diseñar un instrumento de evaluación de centros de la Universidad de Córdoba atendiendo al contexto y a las necesidades de los mismos, desde la perspectiva del profesorado.
- Garantizar las condiciones científicas del instrumento de tal manera que pueda ser aplicable al resto de centros universitarios: fiabilidad, validez y generalización.

MATERIAL Y MÉTODOS



Nuestra pretensión es conocer y explicar una realidad, pretendemos poder llegar a ciertas generalizaciones que puedan predecir situaciones posteriores en el objeto de estudio. Los criterios de calidad que consideramos en este tipo de investigación son la validez, la fiabilidad y la objetividad. Son rasgos, por tanto, que definen una metodología *empírico-analítica*.

Al igual que en la primera fase, las variables de estudio hacen referencia a factores que condicionan la calidad de un centro de enseñanza universitaria: relaciones interpersonales básicas, participación en la vida académica del centro, valoración y uso de los servicios e infraestructuras, condiciones ambientales para la docencia (limpieza, iluminación y ruido) y satisfacción general.

Los datos referentes a las variables fueron recogidos a través de una encuesta formada por 76 escalas de valoración del grado de satisfacción con los diferentes aspectos propuestos y dos preguntas abiertas cuyo objetivo era recoger sugerencias a la encuesta y propuestas para su mejora.

Dadas las características de esta segunda fase, hemos optado por definir a la población como el profesorado adscrito a la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Córdoba, durante el curso académico 2003/2004. Dicha población asciende a un total de 104 sujetos. La muestra resultante, representativa de la población de referencia, ascendió a un total de 50 profesores y profesoras (48.1%).

RESULTADOS

Una primera aproximación al modelo de evaluación que se pretende con este estudio lo representan los resultados obtenidos en la primera de las etapas de análisis (estudio descriptivo), en la cual se trata de acercarse al nivel de satisfacción que el profesorado tiene del centro en el cual ejerce su labor profesional.

Un segundo bloque de resultados lo comprende el estudio psicométrico del instrumento diseñado para este trabajo, enfoque que orientará sobre la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos abogando por las garantías científicas de la encuesta de valoración.

Estudio descriptivo

Se ofrece, en este primer apartado, información referente al conjunto de variables que conforman este estudio, en el sentido de valorar aquellos elementos que provocan una mayor satisfacción en la totalidad del profesorado encuestado.

Una primera aproximación al modelo de evaluación lo representan los resultados obtenidos en la primera de las etapas de análisis.



En un primer apartado, se solicitó al profesorado que valorase su grado de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales básicas ocurridas en el centro. Tal y como muestran los datos de la tabla 1, están satisfechos con todos y cada uno de los elementos de valoración, destacando de entre todos ellos la disponibilidad del Equipo Decanal, y sus relaciones con el Personal de Administración y Servicios.

Un segundo apartado contempla aspectos relacionados con la participación activa del profesorado en la vida académica del centro. Como muestran los datos de la tabla 2, el profesorado no se siente implicado en la vida del centro, tal y como revelan los bajos niveles de satisfacción con los diferentes elementos propuestos, a excepción de su participación activa en los órganos colegiados del mismo.

Relaciones interpersonales	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Actitud alumnado prof.	3.64	0.921	4	6	24	54	12	50
	Actitud alumnado asig.	3.16	1.037	6	16	46	20	12	50
	Relaciones profesorado	3.20	0.833	4	12	46	36	2	50
	Relaciones con el PAS	3.66	0.939	0	14	24	44	18	50
	Dispon. equipo decanal	4.16	0.889	0	6	14	38	42	50
	Disponibilidad PAS	3.66	1.022	4	8	26	42	20	50

Tabla 1: RELACIONES INTERPERSONALES BÁSICAS

Participación	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Als órganos colegiados	1.98	0.937	38	38	30	0	2	50
	Funcionamiento centro	2.64	0.921	12	26	52	6	4	50
	Profs órganos colegiad.	3.12	0.872	4	16	48	28	4	50
	Profs. activad. extractur.	2.16	0.842	24	40	32	4	0	50
	Als. activad. extractur	2.22	1.016	28	34	28	8	2	50

Tabla 2: PARTICIPACIÓN EN LA VIDA ACADÉMICA DEL CENTRO

Con respecto al uso de los distintos servicios e infraestructuras, podemos contemplar por los datos adjuntos en la tabla 3 que el profesorado emplea

... el profesorado emplea con más asiduidad la Biblioteca, resultado de ser el servicio más íntimamente relacionado con sus actividades profesionales.

con más asiduidad la Biblioteca, resultado de ser el servicio más íntimamente relacionado con sus actividades profesionales, seguido del servicio de Reprografía, el servicio de Informática y la Cafetería. En el extremo opuesto, encontramos que el profesorado emplea con escasa frecuencia el Servicio de Atención Psicológica y la Oficina de Orientación e Información Laboral, dos servicios de apoyo dirigidos principalmente al alumnado.

Unido al apartado anterior, se puede apreciar por los datos expuestos en la Tabla 4, la valoración que el personal docente otorga a estas infraestructuras y servicios. El mayor grado de valoración corresponde a la Biblioteca, seguido de la Secretaría del Centro y de la Conserjería. Por su parte, los servicios peor valorados, en su mayoría por desconocimiento, son la Oficina de Orientación Laboral y el Servicio de Atención Psicológica.

Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
			insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
Aulas	3.26	1.103	8	14	34	32	12	50
Biblioteca	4.20	0.782	0	2	16	42	40	50
Cafetería	3.42	0.883	2	10	42	36	10	50
Medios audiovisuales	3.22	1.148	12	12	26	42	8	50
Informática	3.46	1.034	4	12	34	34	16	50
Reprografía	3.58	0.950	2	10	32	40	16	50
Ofic. Orientación lab.	2.72	0.970	16	12	60	8	4	50
Atención psicológica	2.72	1.051	18	12	56	8	6	50
Aparcamiento	3.32	1.269	12	14	22	34	18	50
Zonas abiertas	2.76	1.153	16	22	42	10	10	50
Zona deportiva	2.84	1.184	22	6	44	22	6	50

Tabla 3: USO DE LOS SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS



Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
			insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
Biblioteca	4.42	0.673	0	0	10	38	52	50
Cafetería	2.80	1.088	14	22	40	18	6	50
Medios audiovisuales	2.90	0.931	8	18	56	12	6	50
Informática	2.74	0.965	8	34	38	16	4	50
Reprografía	3.22	0.887	4	12	42	36	4	50
Oficina orient. lab.	2.72	0.757	12	10	72	6	0	50
Atención psicológica	2.74	0.803	12	12	66	10	0	50
Aulas	2.98	1.134	14	18	28	36	4	50
Salón de actos	3.62	4.499	6	24	40	20	8	20
Secretaría	3.96	0.807	0	4	22	48	28	50
Conserjería	3.64	1.045	8	2	24	50	18	50
Despachos profesorado	2.38	1.338	38	16	24	14	8	50
Aseos	3.12	1.172	12	16	30	32	10	50
Pasillos	3.26	1.121	6	18	36	24	16	50
Zona ajardinada	3.24	1.080	8	12	40	28	12	50
Aparcamientos	3.24	1.080	10	8	40	32	10	50
Zona deportiva	3.18	0.919	6	8	56	22	8	50
Accesos al recinto	2.90	0.886	6	24	46	22	2	50

Tabla 4: 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.

Comenzando por la satisfacción del profesorado con la limpieza de la facultad, podemos señalar que están bastante satisfechos con la limpieza de los diferentes entornos del edificio, destacando en mayor medida la Biblioteca y los despachos (ver tabla 5).



Limpieza	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Aulas	3.32	1.058	8	14	22	50	6	50
	Pasillos	3.16	0.955	4	16	50	20	10	50
	Biblioteca	4.12	0.659	0	0	16	56	28	50
	Ascós	2.98	1.134	10	26	28	28	8	50
	Cafetería	2.98	0.769	2	22	54	20	2	50
	Espacios exteriores	3.24	0.916	2	16	48	24	10	50
	Lugar de trabajo	3.52	0.909	0	16	28	44	12	50

Tabla 5: LIMPIEZA

Por otro lado, estos docentes consideran que la iluminación es medianamente normal (ver tabla 6), siendo bastante positiva en las aulas.

Iluminación	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Aulas	3.94	0.998	2	6	22	36	34	50
	Pasillos	3.66	1.002	2	8	36	30	24	50
	Espacios exteriores	3.06	1.361	18	16	26	22	18	50
	Fuera del centro	2.80	1.325	18	28	32	6	18	50
	Lugar de trabajo	3.04	1.142	6	30	32	18	14	50

Tabla 6: ILUMINACIÓN

Sin embargo, cuando valoran los niveles de ruido de los diferentes entornos, los resultados no son tan satisfactorios. Los niveles más altos se concentran en la cafetería y en el entorno del edificio (ver tabla 7).

Ruido	Ítems	\bar{X}	S_x	1	2	3	4	5	N
				insatisfecho (%)	poco satisfecho (%)	indiferente (%)	bastante satisfecho (%)	muy satisfecho (%)	
	Aulas	2.18	1.082	36	22	32	8	2	50
	Pasillos	2.44	1.110	28	20	32	20	0	50
	Biblioteca	3.40	1.143	6	14	34	26	20	50
	Cafetería	2.16	1.218	38	30	16	10	6	50
	Entorno edificio	3.08	1.027	6	20	44	20	10	50
	Lugar de trabajo	2.42	1.197	30	24	22	22	2	50

Tabla 7: NIVELES DE RUIDO

En lo que respecta a los aspectos organizativos y de funcionamiento del centro, los datos mostrados en la tabla 8 muestran que la mayoría de los elementos son valorados positivamente, destacando el trabajo realizado en la Biblioteca, la Secretaría del centro y la Conserjería. En el polo contrario se encuentran servicios como el Consejo de Estudiantes, las Actividades de Extensión Universitaria y el horario de clases.

Aspectos organizativos y de funcionamiento	Ítems	\bar{X}	S_x	1 insatisfecho (%)	2 poco satisfecho (%)	3 indiferente (%)	4 bastante satisfecho (%)	5 muy satisfecho (%)	N
	Biblioteca	4.26	0.777	0	4	8	46	42	50
Informática	3.50	1.199	8	10	30	28	24	50	
Medios audiovisuales	3.56	1.163	8	8	26	36	22	50	
Consejo de Estudiantes	2.40	0.857	18	30	46	6	0	50	
Secretaría	4.22	0.790	0	2	16	40	42	50	
Conserjería	3.72	1.011	4	6	26	42	22	50	
Reprografía	3.62	0.945	2	8	34	38	18	50	
Cafetería	3.62	0.830	0	8	36	42	14	50	
Actividades extensión	2.62	1.105	22	16	44	14	4	50	
Acceso información	3.46	1.034	4	12	34	34	16	50	
Información general	3.44	1.033	4	16	24	44	12	50	
Horario clases	2.88	1.206	18	14	40	18	10	50	
Horario tutorías	3.34	1.081	8	8	40	30	14	50	
Calendario exámenes	3.30	1.074	6	14	38	28	14	50	
Calendario prácticum	3.26	1.192	10	16	28	34	14	50	

Tabla 8: ASPECTOS ORGANIZATIVOS Y DE FUNCIONAMIENTO

Por último, y destacando las respuestas a las preguntas sobre el grado de satisfacción general y laboral con la facultad, se deduce que el profesorado sí se encuentra satisfecho con el centro en el que realiza su actividad profesional (ver Tabla 9).

Niveles de satisfacción	Ítems	\bar{X}	S_x	1 insatisfecho (%)	2 poco satisfecho (%)	3 indiferente (%)	4 bastante satisfecho (%)	5 muy satisfecho (%)	N
	Satisfacción general	3.30	0.974	6	12	34	42	6	50
Satisfacción laboral	3.32	1.096	8	14	26	42	10	50	

Tabla 9: NIVELES DE SATISFACCIÓN

Análisis de consistencia interna

Un segundo momento de análisis de la información aportada por el profesorado lo compone la validación científica del instrumento, donde se ha de evidenciar que el mismo cumple con las garantías científicas para ser aplicado y analizado. Un primer paso lo constituye el análisis de fiabilidad, que permite estudiar las propiedades de las escalas de medición y de los elementos que las constituyen. El coeficiente de fiabilidad de nuestro instrumento viene determinado por el coeficiente Alfa de Cronbach, basado en la correlación inter-elementos promedio. Este estudio aportó un valor total de Alfa en la escala de 0.8501, lo que representa un nivel elevado de estabilidad en las respuestas, pudiéndose concluir que el instrumento presenta indicios de garantías de fiabilidad. Por su parte, el comportamiento de cada uno de los ítems del cuestionario (76 escalas) revela unos coeficientes Alfa en todos ellos por encima de 0.8330, lo que confirma que cada uno de los elementos de este instrumento mide una porción del rasgo que se desea estudiar y, por lo tanto, el instrumento goza de fiabilidad.

Análisis de la capacidad de discriminación de los elementos

El segundo paso consiste en estimar la validez de contenido del instrumento. Esta garantía se cumplirá si los ítems de la encuesta poseen un alto poder de discriminación, es decir, si son capaces de distinguir entre aquellos sujetos que puntúan alto en la prueba y los que puntúan bajo, es decir, si discriminan entre los que poseen un nivel alto en el rango medido y los que poseen un nivel bajo (García, Gil y Rodríguez, 1995: 24). El poder de discriminación de todos los ítems de la prueba reforzará su carácter unidimensional, puesto que todos ellos constituyen elementos que funcionan de modo análogo, convirtiéndose en pequeños tests que informan sobre el mismo rango que el test global, siendo deseable que la discriminación de los ítems sea elevada. Para la valoración del carácter unidimensional de la prueba se utilizó la *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 se ha 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

El poder de discriminación de todos los ítems de la prueba reforzará su carácter unidimensional, puesto que todos ellos constituyen elementos que funcionan de modo análogo, convirtiéndose en pequeños tests que informan sobre el mismo rango que el test global.



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, se pudo apreciar cómo el 47.3% de los ítems posee 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 inestable en el instrumento que no es del todo capaz de responder a las demandas planteadas. La existencia de un 52.7% de ítems con bajo poder de discriminación, cuyo núcleo temático es la valoración de las infraestructuras del centro, los niveles de iluminación y ruido, así como la limpieza, se debe, principalmente, a que el edificio que tiene como sede la Facultad de Ciencias de la Educación se encuentra inmerso en un proceso de reforma estructural compleja, lo que somete a grandes desigualdades la percepción del profesorado que se encuentra instalado en las fases renovadas del centro con aquellos que se encuentran en una ubicación provisional.

... el 47.3% de los ítems posee un elevado poder de discriminación, es decir, cumplen con los objetivos planteados para cada una de las cuestiones de la escala.

Estudio Factorial

El último paso para estimar las condiciones adecuadas de este instrumento lo constituye la validez de constructo, evidenciado a través del análisis factorial. Esta técnica es utilizada para reducir un amplio número de fenómenos, conceptos o variables, a un número más reducido de componentes o factores, de modo que sean representativos de esos conceptos. Así, lo que se busca es que todas las variables entre las que existe una relación se agrupen o saturan en un mismo factor, utilizándose como método exploratorio.

Tras la realización de los ensayos necesarios para proceder a la aplicación de esta prueba con las suficientes garantías y partiendo de la regla de conservar aquellos componentes cuyos autovalores son mayores que la unidad, obtuvimos un total de 10 factores, con una explicación total de la varianza de un 65.535%.

... son los primeros cuatro componentes extraídos los que nos ayudan a configurar la explicación del modelo y a dar respuesta a los objetivos inicialmente planteados.

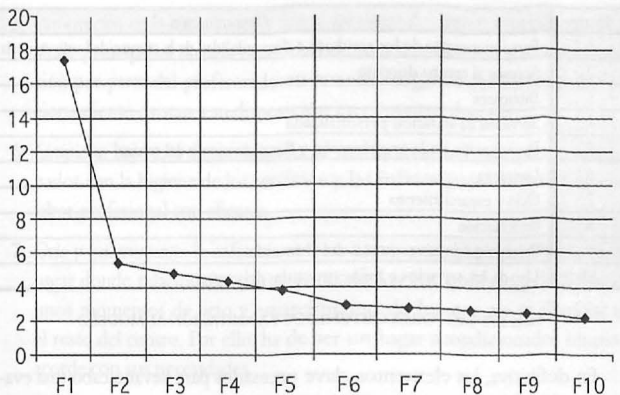


Figura 1: GRÁFICO DE SEDIMENTACIÓN

El gráfico de sedimentación adjunto (ver figura 1) 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 10 componentes un porcentaje considerable de la variabilidad respecto al modelo, es el primero de ellos quien, de forma significativa, maximiza la explicación. Sin embargo, son los primeros cuatro componentes extraídos (autovalores iguales o mayores que 4) los que nos ayudan a configurar la explicación del modelo y a dar respuesta a los objetivos inicialmente planteados.

Tras 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 10.

Factor	Denominación	% de la varianza
1	Funcionamiento de los servicios a disponibilidad de la comunidad universitaria	10.147
2	Accesos al centro docente	9.503
3	Biblioteca	7.576
4	Servicios de atención personalizada	7.069
5	Participación en la organización y funcionamiento del centro	7.008
6	Limpieza	6.843
7	Ocio y esparcimiento	5.002
8	Iluminación	4.498
9	Percepción de las actitudes del alumnado	3.988
10	Uso de los servicios e infraestructuras del centro	3.902

Tabla 10: FACTORES OBTENIDOS Y APORTACIÓN AL MODELO

En definitiva, los elementos clave necesarios para llevar a cabo una evaluación de centros docentes universitarios han de comprender los siguientes elementos, tal y como figuran en el cuestionario definitivo (ver Anexo I):

1. *Funcionamiento de los servicios a disponibilidad de la comunidad universitaria:* este primer factor hace referencia al empleo que realiza el personal docente de los servicios que existen en el centro, íntimamente relacionado con el empleo que realizan de los mismos. De entre todos los existentes destacan por su importancia el Servicio de Reprografía, la Conserjería y la Biblioteca.
2. *Accesos al centro docente:* este segundo componente hace referencia a la necesidad de disponer de unos accesos adecuados al centro docente, en lo que respecta a aspectos como limpieza, iluminación y calidad.
3. *Biblioteca:* este factor está íntimamente relacionado con la actividad profesional del profesorado adscrito a la facultad de Ciencias de la Educación, la Biblioteca, una espacio que debe de estar acondicionado en cuanto a espacio, niveles de iluminación, limpieza y ruido, así como en cuanto a su dotación bibliográfica y estructural para convertirse en un recurso óptimo para la docencia y la investigación.
4. *Servicios de atención personalizada:* este cuarto componente se refiere a la necesidad de contar en el centro con una serie de servicios destinados a la atención personalizada e individualizada de la comunidad universitaria, tanto desde la perspectiva profesional (Información y Orientación Laboral) como personal (Atención Psicológica).

... necesidad de contar en el centro con una serie de servicios destinados a la atención personalizada e individualizada de la comunidad universitaria.

... necesidad de una implicación y una participación por parte del profesorado en cuantos órganos decisorios y de funcionamiento existan a su disposición en el centro docente.

5. *Participación en la organización y funcionamiento del centro*: este componente alude principalmente a la necesidad de una implicación y una participación por parte del profesorado en cuantos órganos decisorios y de funcionamiento existan a su disposición en el centro docente.
6. *Limpieza*: bajo esta denominación se incluyen aquellos aspectos relacionados con la higiene de los servicios y las infraestructuras para ejercer la labor profesional con eficacia.
7. *Ocio y esparcimiento*: la cafetería se convierte, para el profesorado, en un lugar donde relacionarse con el resto de los compañeros y disfrutar de unos momentos de ocio y esparcimiento de los que no se dispone en el resto del centro. Por ello, ha de ser un lugar acondicionado, limpio y acorde con sus necesidades.
8. *Iluminación*: bajo esta denominación se incluyen aquellos aspectos relacionados con la iluminación de los servicios y las infraestructuras para ejercer la labor profesional con eficacia.
9. *Percepción de las actitudes del alumnado*: las actitudes del alumnado hacia el profesorado y hacia las asignaturas percibidas por los docentes son un aspecto a considerar cuando se trata de llevar a cabo un proceso de evaluación de centros universitarios.
10. *Uso de los servicios e infraestructuras del centro*: el último de los componentes de este modelo hace referencia a la necesidad de utilizar las diferentes infraestructuras (salón de actos, aulas, despachos, etc.) presentes en el centro, así como los servicios (medios audiovisuales, atención psicológica, etc.).

CONCLUSIONES

Nuestra posición como docentes e inmersos en el proceso de adaptación de nuestra institución al marco común europeo, supone asumir que la mejora de la calidad de la Universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y a la investigación, sino que se caracteriza por la aportación de un capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado potencialmente profesional y personalmente preparado, con un rendimiento académico óptimo y



satisfecho con los estudios realizados (Tejedor, 1998 y González, 2004). Es por ello que estos procesos de evaluación han de garantizar, en términos empleados por Mateo (2000: 210), la calidad de un sistema de masas (igualdad en el tratamiento de las instituciones con el objetivo de asegurar la igualdad de oportunidades y la equivalencia en la calidad de los programas), así como estimular la propia identidad de cada universidad.

Se ha advertido cómo el instrumento diseñado (protocolo formado por 69 ítems de valoración escalar más dos preguntas de carácter libre) para la evaluación de la calidad de centros universitarios y la población a la que va dirigido (personal docente e investigador) mide algunos aspectos diferenciales con respecto al cuestionario dirigido para tal fin al alumnado. En tanto este último grupo advierte como prioritarias la valoración para la calidad de centros universitarios la disponibilidad de servicios de atención específica, de recursos didácticos adecuados para las actividades curriculares y de un buen clima a nivel de centro y profesorado; el grupo de docentes encuestado manifiesta como prioritarias el funcionamiento adecuado de los servicios disponibles por la comunidad universitaria y un buen trato por y con el alumnado. Ambos grupos poblacionales consideran requisitos indispensables unas condiciones ambientales adecuadas para el desarrollo de la docencia (niveles de ruido e iluminación) y una biblioteca con una buena dotación documental.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, M. (1998), *El liderazgo de la calidad total*. Madrid: Escuela Española.
- COMUNICADO DE BERLÍN (2003), *Realising the European Higher Education Area*, <http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/Communique1.pdf> (10 de octubre de 2004).
- FROMENT, E. (2003), Un espacio europeo para la evaluación de la calidad. En ANECA, *Evaluación de la calidad y acreditación. Espacio Común de la Educación Superior en la Unión Europea, América Latina y Caribe (UEALC)* (pp. 71-76). Madrid: ANECA.
- GARCÍA, E.; GIL, J. Y RODRÍGUEZ, G. (1995), *Introducción a la teoría clásica de los tests*. Sevilla: Grupodelta.

- GARCÍA, J.D.; GONZÁLEZ, I. y CORPAS, M.C: (2004), Creación y desarrollo de un instrumento de evaluación de la calidad de centros universitarios. *Res Novae Cordubenses*, 2, 39-67.
- GENTO, S. (1996), *Instituciones educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla.
- GONZÁLEZ, I. (2004), *Calidad en la Universidad: evaluación e indicadores*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- MARTÍN, M. (2001), La calidad en los centros educativos: el Modelo Europeo de la Calidad y los Planes de Mejora de la Calidad como propuesta de acción. En M. Martín (Coord.), *La calidad de la educación en un mundo globalizado: intercambio de experiencias y perspectivas* (pp. 17-43). Madrid: Universidad de Alcalá.
- MATEO, J. (2000), *La evaluación educativa, su práctica y otras metáforas*. Barcelona: Universidad de Barcelona-Horsori.
- TEJEDOR, F.J. (Coord.) (1998), *Los alumnos de la Universidad de Salamanca: Características y Rendimiento Académico*. Salamanca: Universidad de Salamanca.

ANEXO I

CUESTIONARIO DEFINITIVO



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

EVALUACIÓN DEL CONTEXTO Y DE NECESIDADES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UCO

Curso 2003-2004

PROFESORADO Y BECARIOS

Los cambios que se están produciendo demandan realizar un estudio para detectar la percepción de los miembros de esta comunidad educativa sobre distintos aspectos de la convivencia en nuestro Centro. Es un documento interno destinado exclusivamente a conocer la realidad convivencial y así orientar, desde estos datos, la toma de decisiones en beneficio de la mejora de la misma.

ESTA ESCALA ES ANÓNIMA

Gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES

Por favor, indique su GRADO DE SATISFACCIÓN con cada elemento: desde 1 (mínimo) a 5 (máximo) seleccionando la casilla correspondiente. Intente responder a todos y cada uno de los elementos de la escala.

	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Regularmente satisfecho/a	4 Bastante satisfecho/a	5 Totalmente satisfecho/a
1. Relaciones interpersonales básicas					
1.1. Actitud del alumnado hacia el alumnado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Actitud del alumnado en las asignaturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Relaciones entre el profesorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Relaciones entre el profesorado y el PAS	<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"/>
1.6. Disponibilidad del PAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL					
2. Participación en la vida académica del Centro					
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 profesorado en el funcionamiento del Centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Participación del profesorado en los Órganos Colegiados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Participación del profesorado 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 las actividades extracurriculares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL					
3. Señale su grado de satisfacción con las AULAS					
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. SEÑALE SU 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"/>
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. SEÑALE SU 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. SEÑALE SU 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					

7. SEÑALE SU 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. SEÑALE SU 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. SEÑALE SU 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"/>
TOTAL					
10. SEÑALE SU 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.8. Limpieza de pasillos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL					
11. Indique su grado de satisfacción general con el Centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Indique su grado de satisfacción laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL					

13. PROPUESTAS DE MEJORA

14. SUGERENCIAS A LA ENCUESTA

