

DISEÑO DE UN INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN RECIBIDA DE LAS DIFERENTES ASIGNATURAS CORRESPONDIENTES AL PLAN DE ESTUDIOS DEL GRADO EN PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

José Antonio Pérez Gil
José Antonio Lozano Lozano
Montserrat Gómez de Terreros Guardiola
Antonio Aguilera Jiménez
Facultad de Psicología
Universidad de Sevilla

Resumen

En el contexto de educación superior, uno de los elementos que están tomando relevancia, para valorar la calidad del servicio que prestan las instituciones educativas, es la valoración que los estudiantes realizan sobre la “satisfacción de la formación recibida”. En la literatura especializada existen ciertas limitaciones para determinar los principales aspectos que definen este constructo o concepto directamente no observable.

Este trabajo presenta como resultado un instrumento para evaluar la satisfacción con la formación recibida. La elaboración del instrumento ha seguido los siguientes pasos: en primer lugar, se ha hecho una revisión documental de la literatura existente. En segundo lugar, se ha revisado la adecuación del sistema de aprendizaje basado en competencias que se plasma en cada Guía de Asignatura (Programa, Proyecto), y por último, se han aplicado procedimientos psicométricos para analizar la calidad de los ítems.

Palabras clave: Satisfacción de la formación recibida, Análisis documental, Enseñanza-aprendizaje por Competencias, Validez de contenido, Juicio de expertos.

Abstract

In the context of higher education, one of the elements gaining importance in the assessment of the quality of the service provided by educational institutions is the appraisal carried out by students regarding “satisfaction with the training received”. In the specialized literature there exist certain limitations when it comes to determining the main aspects which define this construct.

This paper presents an instrument for the assessment of satisfaction with educational training. The instrument design included the following steps: first, a content analysis of the existing specialized research was performed; the adequacy of the system based on learning competences reflected in each Subject Guide (Programme/Project) was then revised; and finally, psychometric procedures were applied to analyze the quality of the items.

Keywords: Satisfaction with the training received, Content Analysis, Teaching Skills-based learning, Content Validity, Expert opinion.

INTRODUCCIÓN

La indeterminación que rodea al concepto de satisfacción con la formación recibida, entre otros aspectos, provoca que ésta no sea fácil de valorar ni de evaluar y que no exista un procedimiento ideal para ello. Sin embargo, es necesario evaluarla, y la utilidad de tal intento depende en gran medida de la cooperación del factor humano implicado. En cualquier caso, al tratarse el concepto de satisfacción con la formación recibida de un constructo que sugiere múltiples dimensiones, cualquier valoración que se haga del mismo tendría que incluir diversos elementos interdependientes, y por tanto su operacionalización requiere la toma de múltiples medidas. Así pues, consideramos que la delimitación del constructo “Satisfacción con la formación recibida” es un paso previo al diseño de cualquier instrumento que se emplee para valorarlo, ya que en dicho instrumento se han de recoger las principales dimensiones de este constructo o concepto directamente no observable (Bunge, 2088).

En la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla, en el curso académico 2001-2002, se inició la administración de una encuesta destinada a conocer la satisfacción de estudiantes y profesorado con respecto a diversos aspectos de las materias que cursaban o impartían en todas las asignaturas de la Licenciatura en Psicología. Esta encuesta, que ha variado escasamente hasta el curso 2007-2008, contemplaba el cumplimiento del programa y de sus objetivos, aspectos de coordinación tanto dentro de la materia como con otras materias del Plan de Estudios (teniendo en cuenta los vacíos y solapamientos de contenidos), la adecuación de la exigencia de estudio o trabajo por parte del estudiante, la coherencia del sistema de evaluación de las asignaturas y, de manera

abierta, cuestionaba sobre los aspectos positivos o negativos a destacar en cada una de las asignaturas.

En los dos últimos cursos académicos, tanto el profesorado como el alumnado han manifestado en las reuniones de Equipos Docentes de Curso la necesidad de modificar este instrumento para adecuarlo a las necesidades docentes actuales y al nuevo Título de Grado. Durante el curso académico 2008-2009, se ha realizado un proyecto dirigido al diseño de un nuevo instrumento para la evaluación de la satisfacción con los proyectos docentes de las Asignaturas del Grado en Psicología. En este trabajo se presentan los principales resultados derivados de la aplicación de dicho proyecto.

El objetivo general de este trabajo es realizar una aproximación teórica y conceptual a la evaluación de la satisfacción con la formación recibida, que nos permita diseñar una encuesta tomando como referente el grado de desarrollo, coordinación, adecuación y ajuste de los programas y proyectos docentes de todas las materias y contenidos contemplados en el Grado de Psicología. Este objetivo general se concreta en los siguientes objetivos específicos en los que se describen los pasos realizados para la construcción del instrumento de medida:

- Evolución del concepto “satisfacción con la formación recibida”. Delimitación estructural del constructo;
- Adecuación al contexto educativo. Enseñanza-aprendizaje basado en competencias;
- Operacionalización del instrumento. Presentación del instrumento como resultado final de este proceso de investigación.

1. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO “SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA”. DELIMITACIÓN ESTRUCTURAL DEL CONSTRUCTO

La satisfacción con la formación recibida es una de las piedras angulares mediante la cual se instrumentaliza el concepto de calidad universitaria (Chacón, Pérez-Gil, Holgado y Lara, 2001). En este sentido, en la literatura especializada aparecen diferentes modelos que intentan acotar el constructo “satisfacción” a través de la delimitación y medida de ciertas dimensiones, así en el modelo europeo de gestión de la calidad (EFQM), (Calvo y Criado, 2005; Holgado, Chacón, Barbero y Sanduvete, 2006), aparece la satisfacción de los usuarios como una dimensión que delimita al concepto “calidad” (término éste polisémico en sí mismo, al igual que el concepto Satisfacción). En el modelo EFQM, la satisfacción del usuario aparece como una de las medidas claves de la calidad y muestra una importante corriente en la evaluación de la calidad según la cual ésta se puede ver como el grado en que las expectativas de los implicados han sido satisfechas.

De acuerdo con lo que señalan Giese y Cote (2000), desde que Cardozo (1965) publicara su clásico artículo “An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction”, durante el último cuarto del siglo pasado (años 70 y ss.) el interés por el estudio de la satisfacción provocó una ingente cantidad de trabajos dedicados al análisis y definición del concepto de satisfacción. A pesar de ello, los investigadores aún tienen que desarrollar una definición consensuada del concepto “satisfacción del consumidor”.

Oliver (1997) aborda esta cuestión y parafrasea la literatura de la emoción, se-

ñalando que “todo el mundo sabe lo que es [satisfacción] hasta se le pide una definición. Entonces, nadie parece saber lo que es” (p. 13). Bajo esta perspectiva, la satisfacción es definida frecuentemente con base a la percepción; la mayoría de las investigaciones que encontramos centran su interés en probar modelos de satisfacción de los consumidores (por ejemplo, Mano y Oliver, 1993; Oliver y De Sarbo 1988; Oliver 1993; Spreng, MacKenzie y Olshavsky 1996; Tse y Wilton 1988), mientras que las consideraciones sobre su definición o delimitación reciben poca atención. Como resultado, la literatura está repleta de diferentes definiciones conceptuales y operacionales de la satisfacción del consumidor. Como Peterson y Wilson (1992) sugieren, “lo que más caracteriza a los estudios de satisfacción del cliente es, quizás, su falta de definición y estandarización metodológica” (p. 62). Lo expresado hasta ahora, implica asumir un punto de vista “economicista” en cuanto que el concepto “satisfacción” se liga al concepto “consumidor o cliente” y pone el énfasis en el binomio que relaciona la satisfacción con los resultados.

No obstante, podemos encontrar otro punto de vista más “psicológico” que difiere del “economicista”; es decir, que se centra más en los procesos de naturaleza subjetiva que tienen lugar en la valoración del grado de satisfacción. En este sentido, Zas Ros indica que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no” (p.2). Por ello, para lograr satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no. Ésta

es también la visión de Lapeña y Gonzales que inciden en que el grado de satisfacción de un participante representa su opinión sobre la formación recibida, es decir, en qué medida le ha gustado y como considera que dicha formación puede resultarle útil en el desempeño de su trabajo o de su formación (Lapeña y González, 1996). Por último, Arias y Flores añaden que “la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen... Es la sensación de una motivación que busca sus objetivos” (p.10)

En definitiva, de lo expuesto, podemos considerar que el término satisfacción es polisémico, pues sugiere significados diferentes en función de quien lo define. En este sentido, en la revisión bibliográfica llevada a cabo hemos encontrado diferentes definiciones propuestas por distintos autores, aunque todas tienen ciertos aspectos comunes. Entre ellos, podemos destacar los tres siguientes:

- Existe un objetivo que el usuario desea alcanzar.
- La consecución de éste, puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción, implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

Respecto al estándar de comparación, actualmente, no existe consenso que defina la satisfacción relacionándola exclusivamente con un único estándar. Tradicionalmente el estándar de comparación utilizado se ha relacionado con su valor predictivo, es decir, los sujetos se sentirán satisfechos si la acción a valorar supera sus expectativas previas.

Sin embargo, otras líneas apuntan al uso simultáneo de varios estándares que pueden actuar como referentes de juicios de satisfacción; Por ejemplo, hay autores que dan primacía a estándares normativos relacionados con los deseos frente a los predictivos. En esta línea encontramos el trabajo de confirmación de expectativas de Peralta (2006), el modelo de acercamiento cognitivo basado en la teoría de la equidad de Admas (1965), y otros basados en la atribución causal de Heider (1958). En cuanto a los ámbitos de aplicación, son muchos los trabajos que han analizado la satisfacción en diferentes contextos, como por ejemplo la satisfacción con uno mismo (la satisfacción personal) o en contextos como el sanitario y el laboral (Lozano, 2010). Centrándonos en el contexto de este trabajo, esto es, el ámbito de la Educación Superior, y en base a lo descrito en los párrafos anteriores, hemos de poner el énfasis en la relación entre satisfacción y cumplimiento de expectativas y deseos, expresada y contenida en el concepto “satisfacción con la formación recibida”.

Efectivamente es lógico e inherente a la condición de “alumno/a” que ostenta un sujeto, el hecho de albergar la expectativa de aprender, formarse y adquirir nuevos conocimientos, motivo por el cual ha elegido cursar una carrera universitaria. Partimos de que ésta es la motivación del “alumno tipo” que cursa el Grado de Psicología. En este sentido, espera y predice la obtención de una “recompensa” al desarrollar las distintas actividades propuestas en las diferentes Guías (Programas, Proyectos) de las Asignaturas, esto es, el aprendizaje.

En definitiva, existe un deseo de aprender y unas expectativas de conseguirlo. En el momento que estas expectativas no se cum-

plan, su satisfacción se verá mermada. Así pues, tomando este argumento como apoyo en nuestra definición de satisfacción, podemos ir desarrollando de una manera más específica, qué componentes particulares de los Programas inciden en que se cumplan los deseos y expectativas que los alumnos tienen hacia la realización de las distintas asignaturas. Con esta premisa dividimos la tarea global que conlleva la actividad en componentes, más específicos, correspondientes a los distintos dominios que inciden en el correcto y provechoso desarrollo de la tarea. Son estos componentes los que han de ser evaluados en cada ítem, y en su conjunto son los que definen operacionalmente el constructo satisfacción.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, los aspectos que acotan la satisfacción en el caso que tratamos son: la organización de las asignaturas (objetivos, contenidos, metodología, material), el profesorado (ca-

pacidad, dominio, accesibilidad), la motivación (expectativas, ambiente en clases, dedicación, sistemas de evaluación), los recursos externos (infraestructura, biblioteca, aulas informatizadas, sala de estudio), y la utilidad (personal, profesional). En la medida en que los sujetos tengan una actitud positiva respecto a estas cuestiones, podremos decir que están satisfechos (Véase la Figura 1).

La delimitación del constructo “Satisfacción con la formación recibida” debe considerar también el grado de ajuste entre estructura/dimensión e indicador y de desarrollo, coordinación y adecuación de las competencias que se expresan en los contenidos de los diferentes programas y proyectos docentes de las materias cursadas. Es por ello que el siguiente paso que describimos hace referencia al estudio de las principales competencias de enseñanza-aprendizaje contemplados en los contenidos de las diferentes materias del Grado de Psicología.

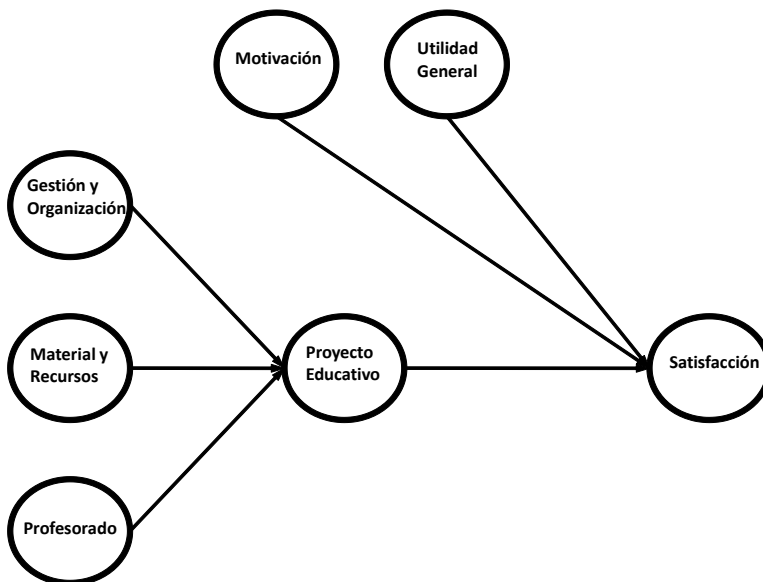


Figura 1.- Delimitación Estructural del concepto “Satisfacción de la Formación Recibida”.

2. ADECUACIÓN AL CONTEXTO EDUCATIVO. ENSEÑANZA-APRENDIZAJE BASADO EN COMPETENCIAS

De acuerdo con las directrices marcadas a nivel europeo y con el propósito de mejorar la incorporación de los estudiantes al mercado de trabajo, la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla, ha diseñado e implementado el Grado en Psicología basado en el modelo de enseñanza-aprendizaje por competencias, que permite adecuar la formación recibida a las necesidades reales del mundo profesional. Este nuevo enfoque educativo, hace necesario el incluir en el cuestionario de 'satisfacción de la formación recibida', un apartado donde quede registrada la valoración de las principales competencias que los estudiantes han de adquirir en su periodo formativo.

Para ello, se ha realizado un estudio de las distintas competencias que aparecen reflejadas en las distintas Guías y Proyectos de las Asignaturas del Grado en Psicología, con el objeto de delimitar aquellas competencias, tanto generales como específicas, que son relevantes y, por tanto, han de aparecer en el instrumento de medida resultante de este trabajo.

De las asignaturas que durante el curso académico 2009-2010 desarrollaron sus programas de acuerdo a los contenidos del nuevo Plan de estudios de Psicología se estudiaron ocho: Fundamentos del Aprendizaje y la conducta, Fundamentos de la Psicobiología, Psicología Social, Psicología de la Atención y la Percepción, Fundamentos Metodológicos en Psicología, Psicología de la Memoria,

Psicología de la Motivación y de la Emoción y Psicología de los Grupos.

Inicialmente se recopilaron los Programas Docentes de las asignaturas recogidas en el Plan de Grado de Psicología de la Universidad de Sevilla¹. En estos Programas, aparecen las valoraciones realizadas por los equipos docentes a cada una de las competencias que el alumno ha de adquirir, cuya valoración oscilaba desde 0 (cuando la materia contribuye nada al logro de la competencia detallada) a 5 (cuando la materia contribuye muchísimo al logro de la competencia detallada).

Una vez registrada la información se realizaron, por un lado, un análisis estadístico descriptivo de las competencias generales comunes a todas las asignaturas, y por otro, un análisis del contenido de las competencias específicas en cada una de las asignaturas estudiadas siguiendo la lógica de la Teoría Fundamentada (Strauss y Glaser, 2009), al tratarse de un método que permite realizar inferencias al contexto donde se han generado de manera reproducible y válida (Pujadas, 1992; Krippendorff, 1980; Strauss 1987).

A continuación se muestran los principales resultados obtenidos derivados de tales análisis.

2.1. COMPETENCIAS GENERALES COMUNES A TODAS LAS ASIGNATURAS

Dentro de las competencias comunes destacan 6 grupos de competencias generales:

- El Grupo 1 (G1) donde quedan recogidas las competencias que hacen referencia a la aportación que hace la materia al logro

1. En el siguiente enlace url pueden obtenerse estas Guías Docentes y/o Guías de Estudio (Curso2009-2010): <http://centro.us.es/facpsi/conoce-la-facultad/titulaciones/plan-estudios/>

de las competencias del Grado de psicología.

- El Grupo 2 (G2) que hace referencia al grupo de competencias de carácter general no especializado del desempeño profesional. Es decir, a la capacidad de aplicación de los conocimientos adquiridos en el ámbito de la psicología.
- El Grupo 3 (G3) recoge las competencias relativas a la capacidad de reunir e interpretar los datos relativos al área de la psicología para emitir juicios sobre problemas y situaciones de índole psicológica.
- El Grupo 4 (G4) que hace referencia al grupo de competencias encargadas de transmitir información, ideas, problemas y soluciones propias de su ámbito académico y profesional a un público tanto especializado como no especializado.
- El grupo 5 (G5) en el cual quedan recogidas el grupo de competencias relativas al desarrollo de aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para continuar aprendiendo a lo largo de toda la vida y, en su caso, emprender estudios reglados posteriores con un alto grado de autonomía.
- El grupo 6 (G6.) referente a la ética dentro del ejercicio profesional, en este grupo aparecen recogidas las competencias que habilitan al profesional para abordar su trabajo respecto al código deontológico del psicólogo.

A su vez, estos seis grupos quedan divididos en 9 bloques de competencias; el Bloque 1 de conocimientos básicos de la psicología como ciencia y profesión, el Bloque 2 de capacidad de percepción de la realidad, el Bloque 3 de capacidad de valoración de la realidad, el bloque 4 de capacidad para diseñar y desarrollar planes de trabajo y

compromisos de acción, el Bloque 5 de capacidad para revisar críticamente las propias actuaciones, el Bloque 6 de capacidad para manejar la información, el Bloque 7 de capacidad de comunicación y para trabajar en equipo, el Bloque 8 de preparación para la capacitación y formación permanente, y el Bloque 9 de actuación en función de valores profesionales.

En total, aparecen 68 competencias comunes a todas las asignaturas del Grado en Psicología; por un lado estarían las competencias básicas (desde la C.01 hasta la C. 14) y por otro las competencias específicas (desde la E.1 hasta la E.54), que formarían parte del sistema de evaluación de competencias puestas en marcha en el Grado de Psicología de la Universidad de Sevilla.

A continuación se detallan las competencias señaladas como relevantes tras realizar los análisis estadísticos descriptivos y por tanto recomendados para el diseño del instrumento. El criterio seguido para considerar una competencia como relevante es que obtenga pesos o valoraciones iguales o superiores a 3 puntos por el 50% de los profesores.

Competencias G1. Bloque 1: Tan sólo tres se especifican como relevantes, concretamente la C.3, “Conocer las leyes básicas de los distintos procesos psicológicos” (con moda 5 y media aritmética 3,25), la C.1, “Conocer las características, funciones, contribuciones y limitaciones de los distintos modelos teóricos en Psicología” (con media 4 y media aritmética 3,75) y la C.10, “Conocer los distintos métodos y diseños de investigación y las técnicas de análisis e interpretación de datos propios de la Psicología y relevantes para el trabajo profesional” (con moda 3 y media aritmética 2,50).

Competencias G2. Bloque 2: Tres son consideradas relevantes, concretamente la

Tabla 1.- Competencias relevantes seleccionadas a partir de los resultados obtenidos del análisis estadístico-descriptivo

COMPETENCIA	VALOR PERDIDO		VALOR 3		VALOR 4		VALOR 5		TOTAL		MEDIA ARIT.	MODA
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
G.1	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
BLOQUE 1												
C.1	0	0	1	12,5	3	37,5	3	37,5	7	87,5	3,75	4
C.3	0	0	2	25	1	12,5	3	37,5	6	75	3,25	5
C.10	0	0	3	37,5	0	0	1	12,5	4	50	2,50	3
G.2	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
BLOQUE 2												
E.2	0	0	2	25	2	25	1	12,5	5	62,5	2,88	2
E.3	0	0	1	12,5	2	25	2	25	5	62,5	3,13	5
E.4	0	0	1	12,5	3	37,5	2	25	6	75	3,50	4
BLOQUE 3												
E.5	1	12,5	2	25	2	25	2	25	6	75	3,13	3
E.6	1	12,5	2	25	2	25	2	25	6	75	3,00	5
E.7	1	12,5	2	25	2	25	1	12,5	5	62,5	2,63	4
E.8	1	12,5	2	25	3	37,5	1	12,5	6	75	2,88	4
BLOQUE 4												
E.13	0	0	3	37,5	3	37,5	0	0	6	75	2,88	3
E.16	1	12,5	0	0	4	50	0	0	4	50	2,13	4
BLOQUE 5												
E.20	1	12,5	3	37,5	2	25	0	0	5	62,5	2,13	3
E.21	1	12,5	3	37,5	2	25	0	0	5	62,5	2,38	3
E.23	0	0	1	12,5	3	37,5	0	0	4	50	2,38	4
G.3	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
BLOQUE 6												
E.25	1	12,5	4	50	3	37,5	0	0	7	87,5	3,00	3
E.26	0	0	2	25	5	62,5	1	12,5	8	100	3,88	4
E.30	1	12,5	2	25	1	12,5	0	0	3	37,5	1,75	3
E.32	0	0	0	0	3	37,5	1	12,5	4	50	2,63	4
E.33	0	0	2	25	2	25	2	25	6	75	3,25	4
G.4	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
BLOQUE 7												
E.35	0	0	4	50	2	25	1	12,5	7	87,5	3,25	3
E.36	0	0	3	37,5	3	37,5	1	12,5	7	87,5	3,38	3
E.37	0	0	3	37,5	2	25	0	0	5	62,5	2,63	3
E.38	0	0	3	37,5	0	0	1	12,5	4	50	2,13	3
E.39	1	12,5	3	37,5	0	0	1	12,5	4	50	1,88	3
E.40	0	0	3	37,5	2	25	1	12,5	6	75	3,00	3
E.41	0	0	3	37,5	1	12,5	1	12,5	5	62,5	2,75	3
E.42	0	0	4	50	1	12,5	1	12,5	6	75	3,00	3
E.43	1	12,5	4	50	1	12,5	0	0	5	62,5	2,38	3
E.44	0	0	3	37,5	0	0	2	25	5	62,5	3,00	3
E.45	1	12,5	4	50	0	0	0	0	4	50	1,75	3
G.5	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
BLOQUE 8												
E.48	1	12,5	1	12,5	3	37,5	0	0	4	50	2,13	4
E.51	0	0	3	37,5	1	12,5	3	37,5	7	87,5	3,63	5
G.6	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
BLOQUE 9												
E.53	1	12,5	3	37,5	3	37,5	0	0	6	75	2,63	3

E.2, “Partir del análisis de la realidad a la hora de abordar la resolución de una situación y no de prejuicios de cualquier tipo o recetas descontextualizadas” (con moda 3 y media aritmética 2,88), la E.3, “Descomponer una acción o situación en subunidades menores” (con moda 5 y media aritmética 3,13) y la E.4, “Establecer relaciones entre subunidades de una realidad, es decir, la capacidad de síntesis” (con moda 4 y media aritmética 3,5).

Bloque 3: Se destacan como importantes la E.6, “Formular hipótesis para explicar una situación” (con moda 5 y media aritmética 3,00), la E.8, “Llegar a conclusiones válidas a partir de datos empíricos, en función de una meta predeterminada” (con moda 4 y media aritmética 2,88), la E.7, “Establecer procedimientos válidos de comprobación de hipótesis” (con moda 4 y media aritmética 2,63) y la E.5, “Comparar situaciones reales con modelos teóricos preestablecidos, determinando similitudes y diferencias” (con moda 3 y media aritmética 3,13).

Bloque 4: Se destacan como relevantes dos: la E.16, “Generar estrategias y pautas de actuación personales a partir del análisis de la realidad y de los conocimientos científicos y técnicos acumulados” (con moda 4 y media aritmética 2,13) y la E.13, “Argumentar de forma verbal y/o escrita las propias actuaciones” (con moda 3 y media aritmética 2,88).

Bloque 5: Destacan tres como las más importantes: la E.23, “Interpretar tanto los éxitos como los fracasos a fin de que la tarea realizada se transforme en experiencia asimilada” (con moda 4 y media aritmética 2,38), la E.21, “Valorar críticamente la exactitud y adecuación de los resultados alcanzados” (con moda 3 y media aritmética 2,38) y la E.20, “Valorar sin autoengaños el logro de las metas planteadas” (con moda 3 y media aritmética 2,13).

Competencias G3. Bloque 6: Cinco son señaladas como relevantes, concretamente, la E.25, “Distinguir información relevante e irrelevante en textos escritos u orales para la consecución de una meta profesional concreta.” (con moda 3 y media aritmética 3), la E.26, “Localizar información concreta, explícita e implícita en textos escritos y discursos orales, organizando dicha información” (con moda 4 y media aritmética 3,88), la E.33, “Utilizar las diversas tecnologías de la información y la comunicación manejando, a nivel de usuario, el software de uso más frecuente en la práctica profesional y la investigación científica” (con moda 4 y media aritmética 3,25), la E.32, “Comprender los textos escritos y discursos orales en un segundo idioma” (con moda 4 y media aritmética 2,63) y la E.30, “Conocer y/o elaborar modelos para la comprensión de la realidad” (con moda 3 y media aritmética 1,75).

Competencias G4. Bloque 7: Sólo tres de las competencias no parecen ser relevantes dentro de este bloque (concretamente E.43 “criticar de manera no agresiva”, E.46 “valorar aportaciones de otras disciplinas y profesionales afines y ser capaz de trabajar en equipos interdisciplinarios y E.47 “desarrollar capacidades de liderazgo e iniciativa”). Las demás sí lo son, esto es, la E.36, “Comunicar información de manera clara y comprensible”, E.35, “Usar el lenguaje oral y escrito con precisión y corrección”, E.40, “Extraer conclusiones personales a partir de discusiones de grupo, E.42, Buscar y aceptar la crítica de otros”, E.44, “Desarrollar habilidades interpersonales, E.41, Aceptar la diferencia de puntos de vista en un grupo”, E.37, “Percibir similitudes y diferencias entre puntos de vista”, E.38, “Buscar conclusiones de consenso superadoras, E.39, Comprender el punto de vista ajeno aunque no sea compartido”, y E.45, “Apreciar y valorar positivamente la diversidad cultural y ser

capaz de trabajar en equipos culturalmente diversos.” (Todas ellas presentan una moda de 3 y una media aritmética que oscila desde el valor más bajo 1,75 hasta el valor más alto de 3,38).

Competencias G5. Bloque 8: Dos son señaladas como relevantes, la E.51, “Adquirir independencia y autonomía con respecto al propio aprendizaje y al desarrollo de las propias habilidades” (con moda 5 y media aritmética 3,63) y la E.48, “Tomar conciencia de los propios conocimientos y limitaciones” (moda 4 y media aritmética 2,13).

Competencias G6. Bloque 9: Tan solo una es importante la E.53, “Perseguir la excelencia en las actuaciones profesionales e investigadoras” (con moda 3 y media aritmética 2,63).

Hasta el momento, hemos presentado el estudio de las competencias comunes (básicas y específicas) a todas las asignaturas del Grado de Psicología. A continuación, presentamos el análisis de contenido de las competencias específicas descritas a nivel particular en las diferentes asignaturas del primer Curso del Grado.

2.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE CADA UNA DE LAS ASIGNATURAS ESTUDIADAS

En los Programas Docentes aparecen 44 competencias específicas propuestas por los equipos docentes encargados de desarrollar los contenidos de las asignaturas las cuales se pueden aglutinar en tres grandes bloques:

El bloque A ‘cognitivas’ donde las competencias que se ponen en marcha obedecen a la capacidad de describir, clasificar y /o comprender el conocimiento adquirido en cada asignatura. En total se encontraron 14 competencias recogidas en las Guías Docentes de cada una de las Asignaturas.

El bloque B ‘procedimentales,’ está compuesto por 16 competencias. En este bloque quedan recogidas todas aquellas competencias que tienen que ver con el sentido práctico de los conocimientos adquiridos, es decir la capacidad de aplicar, calcular y/o evaluar.

El bloque C ‘actitudinales’ lo desarrollan 14 competencias, en las que subyacen las capacidades y habilidades destinadas a interpretar concluir y generalizar los conocimientos aprendidos.

A continuación se destacan las principales conclusiones que se han podido establecer a partir de los resultados obtenidos.

2.3. CONCLUSIONES

En cuanto a los resultados obtenidos a través del análisis estadístico de las competencias generales del Grado en Psicología realizado por los equipos docentes encargados de desarrollar cada una de las asignaturas que forman parte de este estudio, se muestra una reducción de las 68 competencias recogidas en las Guías Docentes a 34 competencias que realmente tienen un peso importante en las valoraciones realizadas (se han incluido aquellos casos que aún con puntuaciones que no han llegado a 3, presentan una compensación entre la media aritmética y la moda cerca del valor 3).

En cuanto a los resultados obtenidos a través del análisis de contenido de las competencias específicas de cada una de las asignaturas se registran 44 competencias divididas en tres bloques (Bloque A, Bloque B y Bloque C). Aunque estas 44 competencias se podrían reducir a tres:

- Competencia específica 1: conocer, describir, clasificar y comprender el contenido específico de la asignatura (cognitivas).

- Competencia específica 2: Aplicar, calcular y evaluar los contenidos de la asignatura concreta (procedimentales).
- Competencia específica 3: Interpretar, concluir y generalizar sobre el contenido desarrollado en las clases (actitudinales).

Llegados a este punto, consideramos que lo realizado hasta el momento, permitirá llevar a cabo una propuesta de modificación de la actual encuesta sobre los Programas de las Asignaturas del Grado de Psicología con la finalidad de proponer un instrumento que recoja de manera más precisa las competencias necesarias a adquirir por parte de los estudiantes.

3. OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO. PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO COMO RESULTADO FINAL DE ESTE PROCESO DE INVESTIGACIÓN.

El cuestionario que presentamos, se basa, por un lado, en la encuesta previa sobre los diferentes aspectos de las materias o asignaturas de la Licenciatura en Psicología que se ha venido administrando desde el curso académico 2001-2002 en la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla; por otro lado, en un conjunto de preguntas (sistema de indicadores) sobre la satisfacción con la formación recibida, realizadas a los estudiantes de tercero de Psicología matriculados en la asignatura de Psicometría impartida por el Prof. José Antonio Pérez Gil durante el curso 2009/2010.

En concreto, se trató de un cuestionario on-line incluido en la plataforma WebCT de enseñanza virtual de la Asignatura de Psicometría (Figura 2). Las preguntas estaban

relacionadas con aquellos aspectos relevantes que conforman el proceso de enseñanza-aprendizaje: las actividades y procedimientos llevados a cabo y, sus resultados, basados en el marco del EEES (conseguir estudiantes competentes, capaces y hábiles en función del perfil académico y profesional diseñado en el Grado de Psicología).

Este cuestionario fue diseñado teniendo en cuenta los resultados de un estudio previo realizado en la misma asignatura el curso 2008/2009. En su conjunto, el objetivo de este estudio previo fue obtener evidencias de validez de contenido mediante el uso de técnica de triangulación, esto es, se llevó a cabo en dos fases; una en la cual se realizó una aplicación del cuestionario on-line sobre el concepto de satisfacción y otra en la que se formaron grupos de entre 4 y 5 alumnos de discusión sobre el concepto satisfacción con la formación recibida (Grupo de discusión Mini-Delphi).

Por último, el modelo de encuesta (ver anexo) sobre la satisfacción con la formación recibida que presentamos incorpora, además, aspectos relacionados con valoraciones del grado de cumplimiento percibido relativo a las competencias tanto generales como específicas, puestas en marcha a raíz de la impartición de las diferentes asignaturas correspondientes al plan de estudios del grado en Psicología de la Universidad de Sevilla.

El cuestionario en su diseño, presenta, desde un punto de vista estructural, cuatro bloques que materializan los aspectos principales que hemos desarrollado en este trabajo (diseño del sistema de enseñanza-aprendizaje, diseño de competencias, actividades desarrolladas y valoración de habilidades-competencias adquiridas). En su conjunto, pretende mostrar los elementos fundamenta-



Figura 2.- Plataforma WebCT “Cuestionario Satisfacción de la Formación Recibida”.

les, implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, necesarios para la ejecución con plenas garantías de esta reforma educativa, así como presentar elementos que nos permitan conocer, desde un punto de vista de su efectividad, la utilidad de las herramientas didácticas utilizadas para implementar la formación académica y profesional del alumnado de Psicología.

A modo de conclusión general, finalizamos este trabajo, señalando que el fin último de este cuestionario es proporcionar al profesor evidencias suficientes sobre cómo es percibida por el alumnado la puesta en práctica del sistema de aprendizaje basado en competencias que se ha plasmado en cada Guía de Asignatura (Programa, Proyecto), de manera que le permita realizar, a posteriori, posibles mejoras que se deriven del análisis de sus resultados.

Entendemos que los datos que se deriven del cuestionario que proponemos reflejarán el cambio producido y que la información resultante posibilitará la mejora sucesiva en

el diseño de los Programas y/o Proyectos de las distintas asignaturas del Grado de psicología. Ello, permitirá un aumento sensible en el rendimiento académico y, por consiguiente, una mejora del aprendizaje.

En definitiva, esperamos una valoración positiva por parte del profesorado y alumnado implicado, pues confiamos que esta nueva propuesta redunde positivamente en el aumento de la cultura de calidad Universitaria y posibilite un aumento de la motivación y participación en las diferentes tareas innovadoras que suponen la implementación del Grado de Psicología.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1965). “Inequity in social exchange”. En L. Berkowitz (Comp.), *Advances in experimental social psychology* 2. New York: Academic Press. 267-299.
- Arias, F. y Flores, M. A. (2005). “La satisfacción de los estudiantes con su carrera

- y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la Universidad veracruzana en Nogales, Veracruz". *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 29, 9-14. http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/29/fernandoarias_galicia.pdf (11/04/2011)
- Bunge, M. (2008). *Tratado de filosofía. Sentido y referencia*, trad. de Rafael González del Solar, Buenos Aires: Gedisa. 1, 37.
- Calvo de Mora, A. y Criado, F. (2005). "Análisis de la Validez del modelo europeo de excelencia para la gestión de la calidad en instituciones universitarias: un enfoque directivo". *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 14: 3, 41-58.
- Cardozo, Richard N. (1965). "An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction". *Journal of Marketing Research* 2, 244-249.
- Chacón, S., Pérez-Gil, J.A., Holgado, F.P. y Lara, A. (2001). "Evaluación de la calidad universitaria: validez de contenido". *Psicothema*. 13: 2, 294-301.
- Facultad de Psicología. Asignaturas del Grado, Guías de Estudio (Curso2009-2010). <http://centro.us.es/facpsi/conoce-la-facultad/titulaciones/plan-estudios/> (11/04/2011)
- Giese, Joan L. y Cote, Joseph A. (2000). "Defining Consumer Satisfaction". *Academy of Marketing Science Review* 1. <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf> (11/04/2011)
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York, USA: Wiley.
- Holgado, F.P., Chacón, S., Barbero, I. y Sanduvete, S. (2006). "Training Satisfaction Rating Scale: Development of a Measurement Model Using Polychoric Correlations". *European Journal of Psychological Assessment*. 22: 4, 268-279
- Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: an Introduction to Its Methodology*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lapeña Lapeña, A; González Sánchez, M Carmen (1996). *La formación continua de los trabajadores: manual del formador / [autores, Equipo IFES,].* Madrid Instituto de Formación y Estudios Sociales.
- Lozano, J.A. (2010). *Calidad institucional y ambiente grupal de trabajo: análisis del servicio de urgencias de un hospital*. Trabajo de investigación no publicado: Universidad de Sevilla.
- Mano, Haim y Richard L. Oliver (1993), "Assessing the Dimensionality and Structure of Consumption Experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction". *Journal of Consumer Research* 20, 451-466.
- Oliver, R.L., DeSarbo, W.S. (1988). "Response Determinants in Satisfaction Judgements". *Journal of Consumer Research*. 14, 495-507.
- Oliver, Richard L. (1993). "Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response" *Journal of Consumer Research* 20 , 418-430.
- Oliver, Richard L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Peralta Montecinos, J. (2006). "Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio". *Límite. Revista de Filosofía y Psicología*. 1: 14, 95-214
- Peterson Robert A. y Wilson, William R. (1992). "Measuring Customer Satisfac-

- tion:FactandArtifact”. *Journal of the Academy of Marketing Science* 20:1, 61-71.
- Pujadas, J. (1992). *El método biográfico: El uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS.
- Spreng, Richard A, MacKenzie, Scott B, Olshavsky, Richard W, (1996). “A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction”. *Journal of Marketing*. 60: 3,15-32.
- Strauss, A. (1987). *Qualitative research for social scientists*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Strauss A. y Glaser B. (2009). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Fourth Paperbanck Printing Publicación Online. (Orig.1967). <http://books.google.com/books?hl=es&l>
- r=&id=rtiNK68Xt08C&oi=fnd&pg=PR7&dq=The+Discovery+of+Grounded+Theory:+Strategies+for+Qualitative+Research&ots=UUtTXgXIZQ&sig=Iwce6pScckAUOb5x3AIaXyk1DyA#v=onepage&q&f=false (11/04/2011)
- Tse, D. K, y Wilton, P.C. (1988) “Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension”. *Journal of Marketing Research*. 25:2,,204-212.
- Zas Ros B.(2002). “La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud” *Rev Electrónica Psicología Científica* [Internet]. <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-80-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-de-los-servicios-de-s.pdf> (11/04/2011)

ANEXO

Cuestionario.- “Cuestionario de Satisfacción de la Formación Recibida”.

Modelo de encuesta sobre Satisfacción de la formación recibida.

En el Grado de Psicología se pretende realizar un sistema de aprendizaje basado en competencias. Como sabes, el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) prevé la aplicación del sistema europeo de créditos, el objetivo principal del cual consiste en la consecución por parte del estudiante de una serie de competencias, es decir, no sólo la adquisición de conocimientos, como ha pasado tradicionalmente, sino también el desarrollo de capacidades y habilidades, en función de los perfiles académicos y de los correspondientes perfiles profesionales.

Habrás podido comprobar que en la Guía (Programa, Proyecto) de esta asignatura se han descrito los requisitos de innovación docente que se desprenden del sistema de aprendizaje basado en competencias.

Queremos conocer tu opinión al respecto. Queremos recoger tus impresiones y experiencias que, en definitiva, nos servirán para mejorar el sistema. Por eso, te pedimos tu participación en la siguiente encuesta.

Tus respuestas serán tratadas de forma totalmente anónima. Sólo te llevará 10 minutos responder las preguntas formuladas.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Encuesta sobre Satisfacción de la formación recibida

Profesor:

Asignatura:

Curso:

Cuatrimestre en que se imparte:

Por favor, marca con una cruz la respuesta elegida:

1. Valora si estás muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), en desacuerdo (2) o muy en desacuerdo (1) con las siguientes afirmaciones sobre el sistema de aprendizaje seguido en esta asignatura:

	Muy en Desacuerdo		Muy de Acuerdo		
	1	2	3	4	5
El programa docente de la asignatura se ha cumplido adecuadamente.					
El programa docente facilita una información adecuada sobre la materia.					
La materia de esta asignatura resulta clara.					
Los objetivos o metas propuestos en esta asignatura están claros.					
La metodología docente seguida en la asignatura resulta adecuada.					
Los materiales didácticos propuestos son adecuados para la comprensión de las temáticas (temas, transparencias, página web, lecturas recomendadas, ejercicios).					
En su caso, la coordinación de los/as profesores/as de los distintos grupos y/o actividades (teoría/práctica) garantiza la concordancia del desarrollo del programa con los objetivos de formación.					
En esta asignatura se utilizan de forma adecuada los contenidos de otras materias que se están cursando o ya cursadas. <i>En caso contrario, indíquenos al dorso qué contenidos se repiten.</i>					
Los conocimientos adquiridos en esta asignatura serán útiles en la vida profesional futura.					
Los conocimientos adquiridos en esta asignatura son realistas y prácticos para la formación profesional.					
El profesor se comunica de una forma clara y fácil de entender.					
El profesor domina la materia.					
Las dudas y preguntas sobre aspectos de la asignatura han sido atendidas adecuadamente por el profesor.					
Las calificaciones dadas en la asignatura reflejan adecuadamente el nivel de conocimientos que se ha adquirido.					
La calificación obtenida en la asignatura refleja adecuadamente el esfuerzo que se ha realizado.					
Esta asignatura ha contribuido a desarrollar estrategias de autoaprendizaje en los alumnos.					
El sistema de evaluación seguido en esta asignatura es adecuado. (Organización interna de la asignatura: evaluaciones, asistencia, participación, exposiciones, trabajos personales).					
El sistema seguido en esta asignatura ha aumentado el interés en la materia.					
El tiempo dedicado al estudio de esta asignatura es adecuado.					
Las salas de estudio de nuestra facultad están adecuadamente acondicionadas.					
Las aulas de Informática de nuestra facultad están adecuadamente acondicionadas.					
La Secretaría del Centro coordina adecuadamente los grupos para los alumnos.					

2. Valora si estás muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), en desacuerdo (2) o muy en desacuerdo (1) con las siguientes afirmaciones sobre las competencias diseñadas en el sistema de aprendizaje seguido en esta asignatura:

	Muy en Desacuerdo		Muy de Acuerdo		
	1	2	3	4	5
	Para cursar esta materia ya dispongo de los conocimientos, habilidades o competencias cubiertos en otras asignaturas (Pregunta para los estudiantes).				
Se puede identificar correctamente en cada actividad la competencia que se pretende desarrollar.					
El sistema de aprendizaje por competencias fomenta el uso de recursos didácticos y fuentes de información.					
Las actividades que se plantean en la asignatura son adecuadas para el desarrollo de las competencias.					
La combinación de diversos tipos de actividades es positiva para el aprendizaje basado en competencias.					
El sistema de aprendizaje basado en competencias me será útil en mi futura vida profesional.					
El sistema de competencias favorece el aprendizaje personal del estudiante.					

3. Valora del 1 al 5 los diferentes tipos de actividades que se han utilizado en esta asignatura (Mínimo 1, Máximo 5):

	Mínimo			Máximo	
	1	2	3	4	5
Autoevaluaciones.					
Evaluaciones (Exámenes o pruebas).					
Casos prácticos.					
Búsqueda de información en Internet.					
Exposiciones en clase.					
Redacción de Informes (trabajos personales o grupales).					
Uso de Normativas (Guía APA, Código Deontológico,...).					
Elaboración de esquemas y cuadros comparativos.					
Entrega de tareas sobre contenidos de la asignatura (personales o de grupo).					

4. Valora del 1 al 5 el grado de desarrollo que consideras has alcanzado en las siguientes habilidades o competencias (Mínimo 1, Máximo 5):

	Mínimo			Máximo	
	1	2	3	4	5
Capacidad de análisis y síntesis.					
Capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica.					
Resolución de problemas.					
Trabajo autónomo.					
Comunicación escrita.					
Capacidad crítica.					
Comparación y análisis de datos.					
Habilidades básicas de utilización de Internet.					
Búsqueda documental y de fuentes de información.					

5. En comparación con otras asignaturas, ¿dedicas a cada actividad más tiempo, el mismo tiempo o menos tiempo?

Menos tiempo	El mismo tiempo	Más tiempo

6. Valora del 1 al 5 la siguiente pregunta (Mínimo 1, Máximo 5):

	Mínimo		Máximo		
	1	2	3	4	5
¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con esta asignatura?					

7. Para finalizar:

¿A tu juicio cuáles han sido los aspectos o hechos más positivos que se han dado durante el periodo de impartición de esta asignatura (en términos generales, no sólo referido a la programación de la asignatura)?
1. 2. 3. 4.
En caso de haberlos, ¿qué problemas fundamentales se han encontrado durante el periodo de impartición de esta asignatura (en términos generales, no sólo referido a la programación de la asignatura)?
1. 2. 3. 4.
¿A tu juicio que propuesta/as harías de cara a mejorar esta asignatura en próximos cursos?
1. 2. 3. 4.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN