

Un Diseño para la Medición del Nivel de Satisfacción de Alumnos respecto de Cursos Universitarios.

María Inés Lund, María Natalia Recabarren, Sergio Zapata

Universidad Nacional de San Juan, Instituto de Informática

San Juan, Argentina, CP: 5400

{mlund, mrecabarren, szapata}@iinfo.unsj.edu.ar

ABSTRACT

Consensus generalized exists on the necessity to improve the quality of university education, this is expressed in numerous official documents and nonofficials referred to Argentina University. Specifically the National University of San Juan takes ahead a procedure of control of educational management, like an important tool of institutional improvement. In this control it is evaluated, among other variables, the opinion of the students with respect to the education-learning process. This evaluation is made by means of surveys to students. In this work one appears a design of an application in the Web that allows the educational one to measure the level of satisfaction of its students respect to a course and to use those measurements to feedback and to improve the education-learning process, reaching therefore a simple model of process of continuous improvement. The used methodology to make the surveys to the students is based on the technique of measurement of propose satisfaction clients by Bob E. Hayes [1]. This methodology allows to measure different important aspects from a university course, for example contained, infrastructure, schedules, educational capacity, etc.

Key words: Tools and space of support, Quality of the Process of Education Learning, Level of Satisfaction of Students

RESUMEN

Existe consenso generalizado sobre la necesidad de mejorar la calidad de la enseñanza universitaria, esto está expresado en numerosos documentos oficiales y no oficiales referidos a la Universidad Argentina. Específicamente la Universidad Nacional de San Juan lleva adelante un procedimiento de control de gestión docente, como una importante herramienta de mejora institucional. En este control se evalúa, entre otras variables, la opinión de los alumnos con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta evaluación se realiza por medio de encuestas a los alumnos. En este trabajo se presenta un diseño de una aplicación en la web que permite al docente medir el nivel de satisfacción de sus alumnos respecto de un curso y utilizar esas mediciones para realimentar y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, alcanzando así un modelo simple de proceso de mejora continua. La metodología utilizada para realizar las encuestas a los alumnos se basa en la técnica de medición de satisfacción clientes propuesta por Bob E. Hayes [1]. Esta metodología permite medir distintos aspectos importantes de un curso universitario, por ejemplo contenidos, infraestructura, horarios, capacidad docente, etc.

Palabras Claves: Herramientas y ambientes de apoyo, Calidad del Proceso de Enseñanza Aprendizaje, Nivel de Satisfacción de Alumnos

1 INTRODUCCIÓN

En numerosos documentos oficiales y no oficiales de distintas Universidades Nacionales y Privadas se manifiesta la necesidad de mejorar la calidad de la enseñanza universitaria. En la Universidad Nacional de San Juan (UNSJ) se lleva adelante un procedimiento de control de gestión docente, como una importante herramienta de mejora institucional.

Un aspecto muy importante que se tiene en cuenta en el control de gestión referido, es la encuesta a los alumnos respecto del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Esta encuesta, si es realizada bajo una metodología científicamente probada y sistematizada, permite obtener información muy valiosa para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y permite además, medir y evaluar dicho proceso a través del tiempo.