

Diseño y elaboración de un cuestionario en línea de satisfacción del alumnado de programas de movilidad en la Universidad de Santiago de Compostela

M^a Teresa Díaz García. Universidad de Santiago de Compostela.
tete.diaz@usc.es

Resumen

La Universidad de Santiago de Compostela dispone de herramientas para conocer la experiencia de los estudiantes que –al amparo de los programas de movilidad- van a cursar parte de sus estudios a otras universidades. Sin embargo, no dispone de un instrumento para conocer la motivación y el grado de satisfacción de los alumnos que recibe. Ese conocimiento es necesario para determinar aquellos factores que contribuyen al éxito o al fracaso de las experiencias educativas internacionales y poder mejorarlos, y en consecuencia atraer a un mayor número de estudiantes. Presentamos un cuestionario en línea con esa finalidad.

The aim of this work is to develop a tool (a questionnaire) that would help in understanding exchange students' experiences at the University of Santiago de Compostela. Experiences will be surveyed to identify incoming student's motivations and to look at the success of their experience from a number of perspectives. We particularly try to identify themes that contribute to the success or failure of international educational experiences.

Palabras clave

Cuestionario, Erasmus, Movilidad, Satisfacción, Evaluación.
Questionnaire, Erasmus, Mobility, Satisfaction, Assessment.

Objetivos

Analizar los factores que, positiva o negativamente, inciden en el éxito o fracaso de los programas de movilidad de estudiantes que vienen a la Universidad de Santiago de Compostela. Detectar las carencias, necesidades, demandas y expectativas de estos estudiantes. Mejorar la calidad de recursos y servicios para atraer a más estudiantes.

Descripción del trabajo

Diseño y elaboración de un cuestionario en línea como instrumento diagnóstico para valorar la eficacia de los recursos y servicios ofrecidos por la Universidad de Santiago, teniendo en cuenta el grado de consecución de los objetivos de los programas de movilidad de estudiantes.

Justificación y estado de la cuestión

Desde 1987 –fecha de creación del primer proyecto europeo de cooperación educativa– hasta la actualidad, más de un millón de estudiantes ha tenido la oportunidad de cursar parte de sus estudios en universidades de países diferentes al suyo. A lo largo de estos pocos más de veinte años, y con las revisiones de Amsterdam (1997) y Lisboa (2000), los programas de movilidad han centrado sus objetivos en unos puntos fundamentales: el fomento de la conciencia de ciudadanía europea, el conocimiento de culturas diferentes de la propia, la facilitación del acceso a una formación continua de calidad y el impulso del aprendizaje de lenguas entre otros. Tanto el programa Sicue¹, de carácter nacional, como el Erasmus², transnacional europeo o los convenios bilaterales entre universidades de diferentes continentes, pretenden, en último término, que los alumnos y alumnas se beneficien de las experiencias de aprendizaje y convivencia en otros países.

En la actualidad, Erasmus -junto con otros tres proyectos sectoriales (Comenius, Leonardo da Vinci y Grundvitg) y uno transversal- forma parte de Sócrates, el programa marco que se encuentra en su III fase (2007-2013) y que bajo el lema Programa de Aprendizaje Permanente busca crear un espacio europeo de aprendizaje continuo. El logro de esta meta, junto con la educación intercultural ayudará a reforzar la cohesión social, no solamente dentro de cada país sino también entre ellos, elemento imprescindible para garantizar una Europa unida. Resulta obvio que todos los objetivos y fines mencionados hasta ahora resultarían difíciles de alcanzar si no se respeta la diversidad lingüístico-cultural y los ciudadanos no aprenden y conocen otras lenguas y culturas.

El éxito de cualquier programa educativo –y los de movilidad se encuentran entre ellos- se interpreta como la suma de los logros individuales en relación con los objetivos alcanzados por los individuos participantes en dicho programa; pero la movilidad no constituye en sí misma un fin, sino uno de los medios que los programas arbitran para la consecución de los objetivos. Es necesario pues, considerar otros elementos, materiales y humanos, para alcanzar los fines previstos.

Las universidades ponen a disposición de los estudiantes incluidos en los programas de movilidad una serie de servicios -algunos comunes a toda la comunidad universitaria y otros específicos para ellos-, así como espacios que se constituyen en lugares de aprendizaje y convivencia por excelencia, ya que en ellos pasan la mayor parte del tiempo los estudiantes. No son menos importantes los espacios en donde viven y se divierten. Los profesores –con sus estilos de enseñanza-, los tutores –con su asesoramiento-, el personal de administración –con la gestión de los acuerdos académicos-, los compañeros y amigos, son los recursos humanos de que dispondrán los alumnos y con los que tendrán que relacionarse durante su estancia en el país de destino. Vemos pues, que hay muchos y variados factores que interaccionan y coadyuvan en la consecución de los objetivos de los programas de movilidad.

La Universidad de Santiago de Compostela recoge entre sus líneas estratégicas el desarrollo de actividades para mejorar su posición como universidad de referencia en el espacio universitario europeo y aprovechar las oportunidades que presenta la globalización. Con estos fines convoca anualmente cientos de plazas de intercambio articulando procesos de flexibilidad administrativa, publicidad, etc. que dieron sus frutos e hicieron que cada año se matricularan en la USC estudiantes de fuera y que otros de aquí se animaran a cursar parte de sus estudios en diferentes centros

¹ SICUE (Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles).

² ERASMUS (European Community Action Scheme for the Mobility of University Students).

Europeos de educación superior. Sin embargo -y a la vista de los datos emitidos por la Comisión Europea³ respecto al programa Erasmus- la situación de la USC no es demasiado optimista, pues si bien la evolución de alumnos entrantes muestra una tendencia ascendente, esta es poco marcada y no llega al 2%. Los datos sobre alumnos salientes son peores, pues después de un ligero aumento en el 2005/2006 respecto al curso anterior, el 2006/2007 registra un descenso, alejándose del 2%.

USC	2004/2005		2005/2006		2006/2007	
Erasmus salientes	391	1,23%	516	1,74%	466	1,66%
Erasmus entrantes	544	1,72%	514	1,74%	557	1,98%

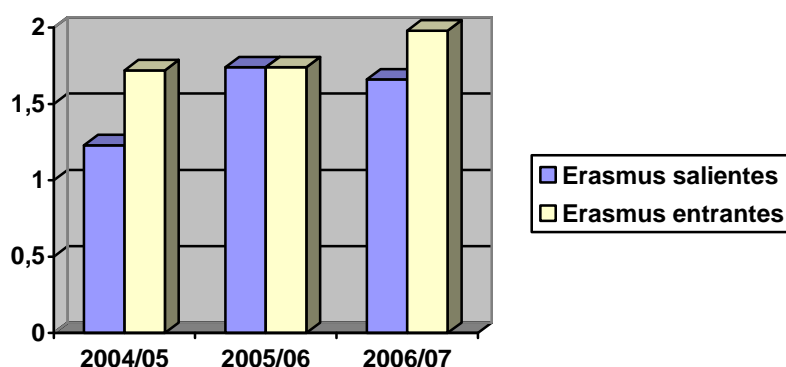


Gráfico 1. Alumnos del programa Erasmus en la USC desde 2004 a 2007

Pero si comparamos la situación de la USC con la de otras universidades españolas de igual o menor número de alumnos matriculados⁴, se aprecia con claridad la mala situación de esta institución, pues ocupa los últimos lugares, tanto en número de alumnos Erasmus enviados como recibidos.

UNIVERSIDADES	Nº alumnos	% Erasmus entrantes
Salamanca	26.746	4,40%
Alicante	25.753	3,73%
Autónoma Madrid	28.837	2,69%
Valladolid	26.495	2,57%
Santiago	28.072	1,98%

³ Disponible en <http://ec.europa.eu/education/programmes/llp/erasmus/stat_en.html>

⁴ Datos del Instituto Nacional de Estadística, en <http://www.ine.es/inebmenu/mnu_educa.htm>

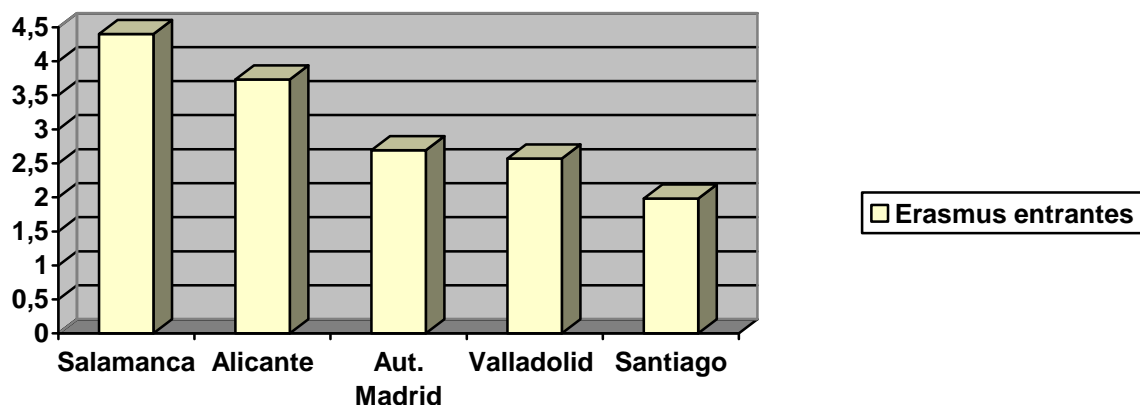


Gráfico 2. Relación entre número de alumnos y porcentaje de Erasmus recibidos

UNIVERSIDADES	Nº alumnos	Erasmus salientes
Valladolid	26.495	2,73%
Autónoma Madrid	28.837	2,63%
Politécnica Cataluña	30.448	2,44%
Alicante	25.753	2,00%
Santiago	28.072	1,98%

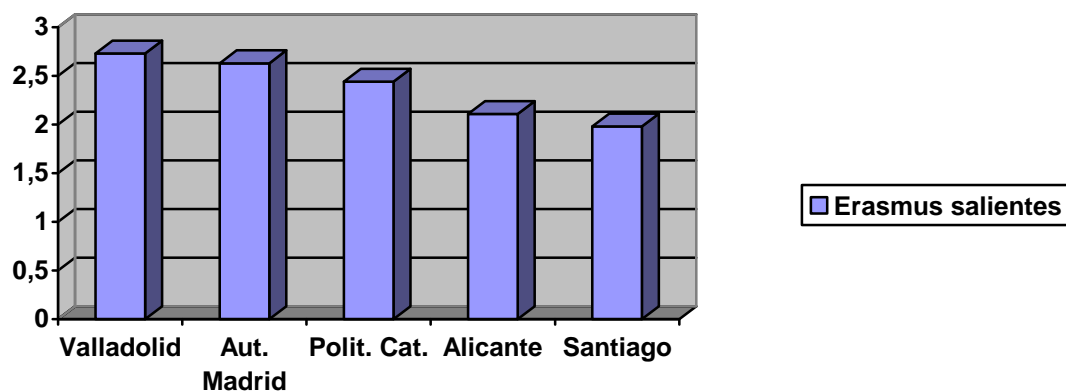


Gráfico 3. Relación entre número de alumnos y porcentaje de Erasmus enviados

Ante estos datos, a la USC como institución le interesa hacer un diagnóstico de la situación, conocer aquellas variables o factores que inciden positiva o negativamente en el éxito del programa y para esto debe obtener información sobre aquellos. Actualmente la USC recoge información de sus estudiantes Erasmus salientes, pero no de los entrantes, así que puede que los estudiantes de otras universidades no escojan la USC como destino académico porque las expectativas de los que han venido en convocatorias anteriores no han sido satisfechas y en consecuencia no recomendaron a otros compañeros optar por la USC como destino de intercambio, quizás se hayan encontrado con problemas a la hora de acceder a los estudios, los servicios, o puede que hayan tenido dificultades con la lengua... A las facultades y escuelas de la USC, de forma particular, les interesa conocer aquellos aspectos

relacionados directamente con los centros (horarios, servicios, métodos de enseñanza y evaluación, lenguas utilizadas en el aula, coordinación de ERASMUS, etc.) que son tenidos en cuenta por los alumnos de otras universidades para recomendar o no ese centro a sus compatriotas.

Elección y diseño de la estrategia

La herramienta elegida para la obtención de información y elaboración de un diagnóstico es el cuestionario en soporte Web. Por tratarse de un cuestionario presenta ventajas como la de suministrar información cuantificable -lo que da lugar a una mayor normalización y estandarización de la situación, que minimiza la inferencia del evaluador- e inconvenientes, ya que el sujeto, al no estar obligado a contestarlo, puede olvidarse de hacerlo o simplemente ignorarlo; sin embargo, este riesgo puede minimizarse incentivando la respuesta al mismo. Además, para contribuir a que el número de cuestionarios respondidos sea el mayor posible, prestamos especial atención a los aspectos siguientes:

- Limitar el número de preguntas con el fin de requerir al sujeto menos tiempo para realizarlo
- Reducir lo que tengan que escribir los sujetos, estructurando al máximo las respuestas
- Dar a conocer en la introducción el fin y el uso de los datos, así como donde y cuando podrán acceder a los resultados

El cuestionario que elaboramos obtendrá información sobre lo qué sabe, piensa, espera y quiere hacer un alumno de intercambio en la USC, así como sus razones acerca de los puntos anteriores, en otras palabras, las necesidades, carencias y demandas. El hecho de que se presente en formato Web no implica un simple cambio de soporte, como presentar en formato electrónico lo mismo que se podría confeccionar en papel, sino de aprovechar las ventajas de la investigación online:

Coste mínimo. No se necesita personal ni papel para la obtención de datos y puede ser administrado simultáneamente a un gran número de sujetos

Inmediatez. Los resultados del cuestionario se obtienen en tiempo real

Calidad. Cada estudiante responde al cuestionario cuando quiere, incluso en diferentes momentos, por lo que la prisa no afectará a sus respuestas

Interactividad. El formato Web permite otorgarle a quien realiza el cuestionario el control sobre la información que quiere dar

Representatividad. El cuestionario en formato Web permite obtener información sobre un sector más amplio de la población que se investiga, pues se minimiza el riesgo de pérdida, olvido, etc.

Procesamiento automático de los datos. La economía temporal preside estos procesos, pues una vez obtenida la totalidad de los cuestionarios, en cuestión de segundos dispondremos de la información sintetizada y representada de forma intuitiva, que nos permitirá detectar las relaciones entre variables.

Definición del constructo, dimensiones e indicadores

El tema que se pretende investigar es la satisfacción de los estudiantes ERASMUS, SICUE y otros convenios bilaterales con su experiencia en la Universidad de Santiago de Compostela.

Los ámbitos en los que se pretende obtener información con el cuestionario son el académico, el lingüístico y el social. El ámbito académico hace referencia a aspectos como la acogida en la USC, la información previa a la venida y forma de obtención, la coordinación y los coordinadores, las tutorías, las convalidaciones, los trámites administrativos, la evaluación, la metodología en el aula, uso de las nuevas tecnologías (uso del portátil, red inalámbrica, plataforma virtual), el acceso a los servicios de residencias, comedor, biblioteca, transporte, deporte, etc. En el ámbito lingüístico trataremos de obtener información sobre conocimiento de las lenguas oficiales de esta comunidad, dificultades de comprensión en el aula y en la calle, las lenguas que utiliza en los diferentes ambientes, interés en el aprendizaje del gallego, etc. Respecto al ámbito social, nos interesa conocer el contexto del estudiante que llega a la USC, su percepción de la cultura de acogida, los problemas de adaptación, etc.

Diseño del Cuestionario y Protocolo de Aplicación

Los rasgos que configuran la tipología del cuestionario son los siguientes:

- Según el tipo de ítem, es un cuestionario en el que se combinan cuestiones abiertas (para no limitar la respuesta a lo intuido por quien elabora el cuestionario y en cambio obtener la mayor diversidad posible de respuestas), cerradas, semicerradas, de elección múltiple, etc. Se utilizan al comienzo preguntas de tipo autobiográfico, a continuación las referidas a los objetivos informativos y para finalizar, preguntas de cierre.
- Según la escala de respuesta, se buscan tanto juicios categóricos como continuos por estimación directa
- Según el método de administración, por ordenador, en soporte Web
- Según el tipo de información que ofrece, es específico

Sujetos a los que va destinado el cuestionario

Estudiantes de la USC que provienen de otras universidades al amparo de programas de intercambio ERASMUS, SICUE y convenios bilaterales.

Idioma del cuestionario

Los alumnos dispondrán de dos modelos, uno en español y otro en inglés. En principio, el modelo en castellano sería suficiente, pues para cursar los estudios en la USC es requisito previo tener un nivel B1 en cualquiera de las lenguas oficiales de la comunidad autónoma, sin embargo, algunos alumnos, como los procedentes de Portugal o sus ex-colonias (Angola, Guinea, Mozambique, etc.) no necesitan esa acreditación. Así mismo, algunos estudios de Postgrado que se ofertan indistintamente en castellano, gallego o inglés, sólo requieren de los estudiantes la acreditación en una de las tres lenguas. En todo caso, se dará a elegir la lengua en la que desean cubrir el cuestionario.

Tiempo de realización: Aproximadamente 10 minutos

Lugar y momento de realización y entrega

Cada estudiante ERASMUS o SICUE responderá el cuestionario donde y cuando quiera, pues estará disponible en formato Web –desde la Secretaría virtual del estudiante- durante los meses de enero, febrero, junio y julio. Sería conveniente que lo completase y enviase antes de volver a su país. Se le puede incentivar con un pequeño obsequio por contestar al cuestionario.

En la hoja del cuestionario, al principio, van unas breves instrucciones, pidiendo la colaboración con el fin de mejorar las prestaciones que la USC da a los alumnos de intercambio, atender a sus demandas, etc. Se indica que llevará unos minutos cubrirlo, que es anónimo, y se dan las gracias por la colaboración.

Análisis de los datos

Una vez cerrado el plazo de recepción de los cuestionarios (al final de cada cuatrimestre), procederemos al análisis de los datos, redactando un informe final con aquellos aspectos más significativos en cada uno de los ámbitos señalados anteriormente.

Revisión y estudio piloto

Antes de utilizar el cuestionario para el fin con el que fue construido se ha realizado un estudio previo del mismo, ha sido revisado tanto por especialistas en la construcción de instrumentos como en la temática del cuestionario. También ha sido revisado por sujetos de características parecidas a los que deberán responderlo. Finalmente, un total de 30 sujetos (ERASMUS) cumplimentaron el cuestionario piloto, lo que permitió detectar algunos defectos en su construcción, preguntas mal formuladas, alternativas de respuesta no válidas, etc.

Página Web de prueba del cuestionario

<http://www.derivar.com/cuestionario>

usuario: tete.diaz4@usc.es

contraseña: 1

Cuestionario

Completando este cuestionario ayudarás a la USC a mejorar los servicios para la atención a los estudiantes ERASMUS y SICUE. No te llevará más de 10 minutos. En esta misma página podrás consultar próximamente los resultados de esta encuesta. Gracias por tu colaboración.

Acerca de ti

Pasaporte, NIE, DNI: NIE Pasaporte DNI

Sexo: Hombre Mujer

Año de nacimiento:

Lengua Materna: (Lista de lenguas: alemán, checo, francés, etc.)

Programa: SICUE ERASMUS Convenios Bilaterales

País de origen: (Lista de Países: Alemania, Italia, etc.)

Universidad de origen: (Lista de Universidades por cada país)

Título que obtendrás en la universidad de origen: Graduado en... Master en... Doctor en...

¿Por cuál o cuáles de estas razones escogiste venir a la USC?

- Conocer otra cultura
- Me lo recomendó un/a amigo/a
- Sentirme independiente (no vivir con mi familia por un tiempo)
- Sentir lo que significa ser extranjero
- Hacer nuevas amistades
- Mejorar mis conocimientos de otra lengua
- Acompañar a un amigo/a que no quería venir solo/a
- Conocer nuevas metodologías de enseñanza
- Estudiar materias que no se ofertan en mi universidad
- Ampliar mi curriculum vitae
- Problemas en mi universidad de origen
- Mejorar mis expectativas laborales después de graduarme
- Otras (por favor, especifica)

¿Era la USC tu primer destino elegido para realizar tus estudios este cuatrimestre?

Sí No

Si has contestado NO, indica cuál fue tu primera opción

¿Durante cuánto tiempo estudiaste en la USC?

- Un cuatrimestre
 Dos cuatrimestre
 Más de dos cuatrimestre

¿Recibiste la TUI (Tarjeta Universitaria de Identidad) al matricularte?

Sí No

Si has respondido SÍ, ¿la has utilizado para obtener descuentos en los comedores, transporte, etc.?

Sí No

Acerca de la Universidad de Santiago de Compostela

¿Cómo valorarías los servicios que la USC ofrece a los estudiantes de intercambio como tú?
(0 = nunca lo usé, 1= muy malo, 2= malo, 3= regular, 4= bueno, 5= muy bueno)

- Información y material recibido antes de la llegada
- Ayuda por parte del personal administrativo para matricularme, obtener certificados, etc.
- Servicio de bibliotecas
- Servicio informático (uso de ordenadores y conexión a internet)
- Información ofrecida a través de la página web [_www.usc.es](http://www.usc.es)
- Servicios deportivos
- Servicio de residencias y comedores
- Servicios lingüísticos
- Oficina de Relaciones Exteriores

Indica si hay algún servicio que te hubiera gustado utilizar pero que no te lo ha ofrecido la USC

¿Cómo valorarías la calidad académica de la USC? (0= muy mala, 1= mala, 2= regular, 3= buena, 4= muy buena)

- Oferta de asignaturas
- Variedad de metodologías empleadas en el aula
- Adecuación de las aulas a la metodología empleada
- Nivel de enseñanza
- Conocimiento de otras lenguas por parte de los profesores
- Tutorías

Valora los siguientes aspectos relacionados con la tarea de tu coordinador/tutor en la facultad (0= muy malo, 1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno)

- Acogida (el primer día a tu llegada al centro)
- Orientación académica ofrecida (elección de materias, horarios...)
- Disponibilidad a lo largo del cuatrimestre
- Capacidad para ayudarte a resolver problemas
- Coordinación con el tutor de la universidad de origen
- Conocimiento de tu lengua materna

Para cada asignatura (1 – n)

Nombre de la asignatura:

Aquí tienes una lista de las asignaturas que cursaste en la USC ¿Por qué elegiste matricularte en cada una de ellas?

- Me la recomendó mi tutor/coordinador
- Me la recomendó un amigo/a
- Tenía problemas para aprobarla en mi universidad
- Me gustó el nombre y el programa
- Me coincidía bien el horario
- Otras (por favor especifica)

¿Qué metodologías de enseñanza-aprendizaje se utilizaron en las clases a las que asististe?
Marca las que correspondan e indica tu grado de satisfacción con cada método (0= no me gustó nada, 1= me gustó poco, 2= me resultó indiferente, 3= me gustó, 4= me gustó mucho)

Utilización	Satisfacción	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lección magistral (exposición del profesor)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Seminario
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Laboratorio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trabajo en grupo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudio de casos
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trabajo por proyectos
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e- learning (plataforma virtual)
		<input type="checkbox"/> Otras (por favor, especifica)

Tus profesores han tenido en cuenta diferentes elementos para evaluarte. Marca los que correspondan e indica tu grado de satisfacción con cada una (0= no me gustó nada, 1= me gustó poco, 2= me resultó indiferente, 3= me gustó, 4= me gustó mucho)

Para cada asignatura

Utilización	Satisfacción	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prácticas /ejercicios
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Comentarios de texto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trabajos voluntarios
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Portafolios / Memoria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Examen escrito
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Test
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Exposición oral
		<input type="checkbox"/> Otras (por favor, especifica)

Acerca de tu estancia en Santiago de Compostela

¿En qué tipo de alojamiento te hospedaste mientras cursaste tus estudios en la USC? Indica por favor tu grado de satisfacción (0= no me gustó nada, 1= me gustó poco, 3= me resultó indiferente, 4= me gustó bastante, 5= me gustó mucho)

Utilización Satisfacción

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Residencia universitaria |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Piso compartido con otros estudiantes |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Habitación en casa de una familia |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Apartamento individual |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Casa de unos familiares |
| | <input type="checkbox"/> | Otros (por favor, especifica) |

Valora los siguientes aspectos de tu estancia en la ciudad de Santiago (0= no supuso ningún problema, 1= Supuso un problema, pero poco importante, 2= supuso un problema importante)

- El coste de la vida
- Adaptarte a las costumbres de aquí (horarios, comidas...)
- La lengua hablada por la gente en la calle, tiendas, etc.
- Estar lejos de tus amigos y tu familia
- Encontrar alojamiento

- Encontrar un trabajo a tiempo parcial (en el caso de haberlo buscado)

¿Has estado trabajando al mismo tiempo que estudiabas?

- Sí No

¿Aceptarías trabajar y vivir en otro país europeo que no fuera el tuyo?

- Sí No

Acerca de las lenguas

Mi competencia lingüística actual

En español Entiendo Hablo Escribo

En gallego Entiendo Hablo Escribo

En otra lengua que no sea mi lengua materna (especifica la lengua o lenguas)

Lengua

Entiendo Hablo Escribo

¿Has tenido alguna dificultad en las clases, en la evaluación, en las tutorías a causa del idioma?

- Sí No

En el caso de haber respondido SÍ, indica con qué lengua o lenguas tuviste dificultades

Fuera del aula, ¿qué lengua suelo utilizar?

Con otros estudiantes de mi país Mi lengua materna Castellano Gallego Otra

Con otros Erasmus Mi lengua materna Castellano Gallego Otra

Con personas españolas Mi lengua materna Castellano Gallego Otra

¿Estarías interesado/a en aprender gallego aquí?

Sí No

¿Cuál era tu nivel de español antes de venir a la Universidad de Santiago?

Malo Regular Bueno Muy bueno

¿Cuál es tu nivel de español al finalizar tu estancia en la Universidad de Santiago?

Malo Regular Bueno Muy bueno

Para terminar

¿Estarías interesado/a en recibir información académica de la USC (máster, doctorado, cursos de verano, actividades culturales) en el futuro?

Sí No

¿Recomendarías a tus compañeros de tu país venir a la USC para realizar un programa de intercambio?

Sí No

Si has respondido **NO**, indica –si quieres- la razón

Bibliografía

Erasmus Statistics. Erasmus student and teacher mobility. (2007)
http://ec.europa.eu/education/programmes/llp/erasmus/stat_en.html [Consulta: viernes, 1 de septiembre de 2008]

Estadística de Enseñanza Universitaria. (2007)
http://www.ine.es/inebmenu/mnu_educa.htm [Consulta: viernes, 1 de septiembre de 2008]

Martínez Olmo, F. (2002). *El Cuestionario. Un instrumento para la investigación de las ciencias sociales.* Laertes: Barcelona.

Pérez Juste, R. (1995). "Evaluación de Programas Educativos", en Medina Rivilla, A. y Villar Angulo, L. M. *Evaluación de Programas Educativos, Centros y Profesores.* Universitas: Madrid. pp.71-106.

Sierra Bravo, R. (1988). *Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios.* Paraninfo: Madrid.