

# VALIDACIÓN DE UNA ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Juan L. Núñez y Jaime León

*Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*

## Resumen

El Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Formación del Profesorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria garantiza, en su procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades, la medición y análisis de los resultados de la satisfacción de los estudiantes para llevar a cabo las acciones oportunas que permitan una mejora continua de la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad. Una vez desarrollado un cuestionario piloto de medida de la satisfacción de los estudiantes compuesto de 5 factores y 42 ítems que se respondían de acuerdo a una escala Likert desde 1 (nada satisfecho) hasta 5 (muy satisfecho), el objetivo del presente trabajo consiste en analizar la validez de constructo y la consistencia interna de la escala. La muestra estuvo compuesta por 300 estudiantes universitarios (49 hombres y 251 mujeres), con una media de edad de 22 años y 4 meses y una desviación típica de 6 años y 8 meses. Inicialmente, se calculó la media, la desviación típica y las correlaciones entre los cinco factores (planificación de la enseñanza, proceso de enseñanza/aprendizaje, instalaciones/infraestructuras, servicios prestados, información/orientación al estudiante); a continuación, se analizaron las evidencias de validez de constructo a través de un análisis factorial confirmatorio del modelo formado por cinco factores; al ser las variables observables de naturaleza categórica, se utilizó como método de estimación mínimos cuadrados ponderados por la media y la varianza; por último, se examinaron las evidencias de fiabilidad a través del alfa ordinal. Los valores de las medias oscilaron entre 3.30 (proceso de enseñanza/aprendizaje) y 3.02 (instalaciones/infraestructuras) y las desviaciones típicas entre .72 (instalaciones/infraestructuras) y .55 (planificación de la enseñanza). Las correlaciones oscilaron entre  $r = .69$  del factor planificación de la enseñanza y  $r = .41$  del factor proceso de enseñanza/aprendizaje. El modelo planteado mostró un buen ajuste a los datos,  $\chi^2 (692, N = 300) = 1359.59, p < .01$ ; TLI = .91; CFI = .92 y RMSEA = .06 (LO 90 = .05; HI 90 = .06). Respecto a la consistencia interna de los factores, los resultados fueron:  $\alpha = .69$  en planificación de la enseñanza,  $\alpha = .85$  en proceso de enseñanza/aprendizaje,  $\alpha = .88$  en instalaciones/infraestructuras,  $\alpha = .83$  en servicios prestados y  $\alpha = .86$  en información/orientación al estudiante. En conclusión, esta escala puede ser utilizada para conocer la satisfacción de los estudiantes en contextos de educación superior.

*Palabras clave:* calidad, estudiantes, satisfacción, validez.

Información de contacto: Juan L. Núñez. Departamento de Psicología y Sociología. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. E-mail: [jnunez@dps.ulpgc.es](mailto:jnunez@dps.ulpgc.es).