

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Vivas, M. y Ravenna, R. (2010). Jóvenes que estudian para ser comunicadores: un estudio de la satisfacción de los estudiantes con la Carrera de Comunicación Social. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 3 (1), Artículo 9. Disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/>

## **JÓVENES QUE ESTUDIAN PARA SER COMUNICADORES: UN ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

***YOUNG PEOPLE STUDYING TO BE JOURNALISTS:***

***A SURVEY OF STUDENT SATISFACTION WITH CAREER OF SOCIAL COMMUNICATION***

VIVAS, Mireya.

*Profesora de la Universidad de Los Andes – Táchira*

[vivas.mireya@gmail.com](mailto:vivas.mireya@gmail.com)

RAVENNA, Ronald.

*Comunicador Social, egresado de la Universidad de Los Andes – Táchira*

[brandostick@hotmail.com](mailto:brandostick@hotmail.com)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## RESUMEN

En este artículo se presentan los resultados de una investigación descriptiva realizada para la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben en la carrera de Comunicación Social de la Universidad de Los Andes-Táchira, en el año 2009. La satisfacción de los alumnos como indicador de calidad, se entiende como la combinación de la apropiada atención a sus necesidades educativas y el logro de sus expectativas de formación. La muestra estuvo conformada por doscientos cinco estudiantes (205) de los cuatrocientos cuarenta y uno (441) que conforman la población, a los que se les aplicó un cuestionario. Se concluye que para los estudiantes, la infraestructura de la universidad no ofrece garantías suficientes para una educación de calidad; en particular, lo referente a las condiciones de las aulas, la ausencia de laboratorios especializados, ciertas limitaciones de la biblioteca, la insuficiencia de los servicios del comedor y del transporte, la inexistencia de un auditorio, así como la escasa incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación y la informática en el proceso de enseñanza y aprendizaje. En lo que se refiere a la calidad del proceso docente y de enseñanza, puede afirmarse que las tendencias en las valoraciones en su mayoría se ubicaron entre satisfechos y muy satisfechos. Los estudiantes consideran que sus docentes tienen un buen dominio de los contenidos que enseñan, que aplican una metodología de enseñanza adecuada y que están actualizados.

**Palabras clave:** Calidad de educación, Satisfacción de los estudiantes, Carrera de Comunicación Social.

Recibido: 22 de marzo de 2010

Aceptado: 02 de abril de 2010

## ABSTRACT

This article presents the results of a descriptive research for student satisfaction with the education they receive in the career of Social Communication of the Universidad de Los Andes-Táchira, in 2009. The student satisfaction as an indicator of quality is understood as the combination of proper attention to their educational needs and achieving their training expectations. The sample consisted of two hundred five students (205) of four hundred forty-one (441) that make up the population, who answered a questionnaire. It was concluded that according to the university does not give warranties for a quality education; particularly, the conditions of the rooms, absence of specialized labs, limitations of the library, problems with transport and food services, inexistence of an auditory, and also the poor incorporation of ICT's in teaching and learning processes. In regard of quality of the teaching and learning process, it can be say that students appreciation mostly fell between satisfied and very satisfied. The students believe that their teachers have a good mastery of the topics they teach, that they use an appropriate teaching methodology and they are up to date.

**Key words:** Quality of education, student satisfaction, career of Social Communication

Submission date: March 22<sup>th</sup> 2010

Acceptance date: April 02<sup>nd</sup> 2010

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 1. Introducción

La satisfacción, como lo señalan Pérez, (2000), Gento (2002), Martínez (2001), es una de las dimensiones más aceptadas en las evaluaciones de la calidad de las instituciones educativas y es relativa a la satisfacción de los implicados, desde quienes participan en el diseño curricular como quienes lo administran, así como sus destinatarios. En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma, atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular.

Autores como Aguerrondo (1994) y Toranzos (1996), introducen en el concepto de calidad de la educación el doble carácter de satisfacción de las necesidades individuales y sociales. Consideran que una educación de calidad es aquella que mejor satisface las necesidades del educando y de la sociedad, sus contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona – intelectual, afectiva, moral y físicamente y para desempeñarse en los diversos ámbitos de la sociedad: el político, el económico y el social. Valdés y López (1999) acotan que dentro de la ideología de la reconstrucción social, la calidad de la educación se vincula con la satisfacción de las necesidades sociales. La calidad se evalúa en relación con el grado en que el sistema educativo responde a las demandas de la población. También resulta relevante rescatar la centralidad del sujeto que aprende en el problema de la evaluación de la calidad de la educación. De esta manera, la administración eficiente del sistema, los recursos materiales, el financiamiento, los recursos pedagógicos e incluso el perfeccionamiento docente, estarían en función del aprendizaje del alumno, de la relación pedagógica que ocurre cotidianamente en las instituciones.

Santos Guerra (1999), advierte que pocas veces se le permite a los alumnos formular sus valoraciones sobre los procesos en los que están involucrados y ello, en el fondo, significa ejercer prácticas no democráticas de la evaluación, porque no se permite la expresión de los protagonistas. Incluso este autor, en su reflexión acerca de lo paradójico que resulta la evaluación en las universidades y argumenta que “Aunque en el proceso de enseñanza aprendizaje, intervienen diversos estamentos y personas, el único sujeto evaluable del sistema universitario es el alumno” (Santos Guerra, 1999: 374). Se hace entonces necesario promover dentro de las universidades, la cultura de la evaluación que considere a todos y a cada uno de los elementos que intervienen en el proceso formativo.

Es de advertir que cuando destacamos la necesidad de la participación de los estudiantes en el proceso de evaluación y al considerar la satisfacción de los

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

alumnos con la educación que reciben como uno de los indicadores de la calidad, no pretendemos atribuirle a estos elementos un papel decisivo y único en la evaluación de la calidad de la educación. En ese sentido no se le estima como referente y destino, norma y regulación de todos los demás elementos, sino que junto con el producto educativo, la satisfacción del personal del centro y el efecto de impacto, constituyen los identificadores claves de la calidad de la educación. Entendemos como lo hace Escudero (1999) que la opinión de los estudiantes debe ser entendida como un elemento más, no el único, de la evaluación de la calidad de la educación y no debe aislarse como si se tratara de algo paralelo del resto de las acciones evaluadoras. Este autor señala que si la voz de los estudiantes la integramos debidamente en el marco de la evaluación institucional, estamos ante uno de los elementos más poderosos para la mejora de la enseñanza.

El Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades en (PNECU) de España, se ha convertido en el impulsor de numerosas iniciativas de evaluación de la calidad dentro de las instituciones universitarias españolas (Pérez y Alfaro (1997), Pérez De Pablos (1998), Camisón, Gil y Roca (1998) Fernández (1998), Fernández y Barquín (1998). Destacamos a continuación algunos datos referidos a la evaluación de la satisfacción de los estudiantes. Camisón, Gil y Roca (1998) de la Universidad Jaume I, concluyen en su estudio que los puntos fuertes giran alrededor de la estructura física mientras que los puntos débiles se centran en aspectos relacionados con la falta de compromiso de los profesores, con el personal de servicios y con deficiencias en lo concerniente a proveer servicios. Fernández (1998) de la Universidad de Almería, reporta que los estudiantes opinan, en su mayoría, que la dedicación del profesorado a la docencia no es todo lo satisfactoria que ellos desearían. Reconocen la formación de sus docentes pero no valoran tan satisfactoriamente sus actitudes y actuaciones a la hora de impartir las clases.

Más específicamente, referidas a investigaciones realizadas en Venezuela, encontramos las de López (1998), Hurtado (1993), D'Amelio (1997). López (1998) encontró que la mayoría de los estudiantes encuestados no está satisfecha con la formación académica recibida en cuanto a estrategias de enseñanza, y está parcialmente satisfecha con la interacción existente entre los docentes y estudiantes. Hurtado (1993) reporta que los estudiantes se encuentran satisfechos con la formación profesional que reciben pero no están totalmente satisfechos con las condiciones en las que se encuentra la planta física, las dotaciones de las Bibliotecas. D'Amelio (1997) realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la administración del Componente de Práctica Profesional, en sus fases de Observación, Ejecución de un Proyecto de Investigación, Ensayo, e Integración Docencia-Administración. Las

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Conclusiones del estudio revelaron que de las cuatro fases administradas, la ejecución de un proyecto de investigación fue la que demostró un nivel bajo de satisfacción por parte de los estudiantes.

En lo que se refiere más específicamente a la Universidad de Los Andes, Vivas (2001) realizó una investigación para conocer la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Educación en la Universidad de Los Andes Táchira y encontró que los alumnos están particularmente insatisfechos con las condiciones en las que se encuentran las instalaciones y los servicios administrativos, así como con el proceso docente, especialmente por la escasez de recursos didácticos con los que se cuenta. Por otra parte, Ruíz (2008) informa que desde el año 2006 se implementa el programa "Andrés Bello-Estímulo a la calidad del pregrado". El mismo consiste en una convocatoria anual a los diferentes programas académicos (carreras) del pregrado para que participen en un proceso de acreditación interna de su calidad. A los programas académicos que apliquen y clasifiquen en las tres categorías más altas en una escala de 5, les será reconocido y certificado públicamente su nivel de calidad. Además, se harán acreedores a un premio que consiste en un certificado y la obtención de recursos económicos, cuyo monto dependerá de la puntuación obtenida por el programa académico. El mismo contempla la evaluación de los estudiantes de aspectos como el currículum, perfil profesional del egresado, contenidos de las asignaturas que se imparten en las carreras y las experiencias de aprendizaje en el proceso formativo, entre otras. La participación en la convocatoria es voluntaria y la Carrera de Comunicación Social de esta Universidad, hasta la fecha del 2009, aún no ha participado y de allí surge el interés por realizar este estudio, que contribuiría a concretar la participación de esta Carrera en el programa Andrés Bello.

Recoger la opinión de los estudiantes, constituye un aporte a la valoración de la calidad de la Carrera en su conjunto y puede derivar en recomendaciones para mejorar el proceso de formación de los profesionales que egresan. En tal sentido, nos propusimos buscar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Están satisfechos los estudiantes de Comunicación Social con los profesores? ¿Están satisfechos los estudiantes de Comunicación Social con la infraestructura y los servicios que presta la institución? Y por último ¿Están satisfechos los estudiantes de Comunicación Social con el proceso de enseñanza y de aprendizaje que se organiza en esta Carrera?

El objetivo de la investigación fue conocer cuán satisfechos se encuentran los estudiantes con la educación que reciben en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad de Los Andes-Táchira, en el período académico correspondiente al año 2009.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 2. Aspectos Metodológicos

La metodología aplicada en esta investigación se corresponde a lo que se denomina un estudio descriptivo-interpretativo y estimando el carácter exploratorio del estudio, se consideró conveniente utilizar un cuestionario para recoger la información. Para ello, se partió del trabajo previo realizado por Gento y Vivas (2003), quienes construyeron el instrumento SEUE para evaluar la satisfacción de los estudiantes universitarios. Dicho instrumento fue ajustado a los fines investigativos de este trabajo con previa autorización y asesoría de sus autores, para enriquecerlo y ajustarlo a las particularidades de la Carrera de Comunicación Social. Consta de 98 ítems los cuales están distribuidos en 3 apartados, denominados de la manera siguiente:

1. Ámbito Físico y Administrativo
2. Calidad del proceso docente y de aprendizaje
3. Logros y desarrollo personal

La valoración de cada uno de los ítems se reparte en una escala de intervalo del 1 al 4, de la manera siguiente:

<b><i>Muy satisfecho</i></b>	<b><i>Satisfecho</i></b>	<b><i>Poco satisfecho</i></b>	<b><i>Insatisfecho</i></b>
<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

El tratamiento de las respuestas se hizo mediante cálculos simples de frecuencias acumuladas y de tanto por ciento, utilizando para ello el programa informático SPSS, versión 15.0.

La validación del cuestionario se realizó mediante técnicas cualitativas y cuantitativas. De manera cualitativa se abordaron las observaciones de los expertos en la primera etapa del proceso de validación del instrumento, sometiéndolas a la confrontación, a la luz del marco teórico y de la triangulación de juicios. Posteriormente, se procedió a la aplicación de una prueba piloto para

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

determinar la fiabilidad del instrumento a través del Coeficiente Alfa de Cronbach: lo que arrojó 0,96

La población objeto de estudio estuvo constituida por los alumnos inscritos de 1°ero a 5°to año en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela, para el año académico 2009. Se optó por una muestra estratificada, en lo siguientes términos:

**Tabla N° 1**

Alumnos inscritos en la Carrera de Comunicación Social por año (2009)

Año*	Cantidad*	Muestra estratificada
Año 1	130	61
Año 2	100	46
Año 3	75	35
Año 4	75	35
Año 5	61	28
<b>Total</b>	<b>441</b>	<b>205</b>

\* Fuente: Oficina de Registro Estudiantil. Universidad de Los Andes Táchira

### 3. Presentación y discusión de los resultados

Los datos recolectados se organizaron en torno a las tres categorías en las que se estructuró el instrumento: Satisfacción con las condiciones básicas y de seguridad de las instalaciones, calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje y satisfacción con los logros y progresos obtenidos.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**Tabla N° 2**  
**Satisfacción con las condiciones básicas y**  
**de seguridad de las instalaciones universitarias**

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1. Limpieza	31,7%	55,1%	12,7%	0,5 %
2. Estado de las áreas verdes	12,3%	48,0%	37,3%	2,5%
3. Espacios adicionales para el estudio (para estudiar fuera de las aulas)	43,8%	38,9%	15,8%	1,5%
4. Control de ruidos	51,1%	32,2%	12,7%	0%
5. Instalaciones sanitarias	72,9%	23,2%	3,9%	0%
6. Condiciones de las aulas	33,8%	52,9%	13,2%	0%
7. Equipamiento de aulas (TV, multimedia, pizarras, cortinas etc.)	52,5%	35,3%	11,3%	1%
8. Espacios para eventos extra-cátedra (congresos y conferencias)	54,2%	33,5%	11,8%	0,5%
9. Espacios para la recreación	36,3%	37,8%	23,4%	2,5%
10. Acceso para personas con limitaciones físicas	71,1%	22,4%	6%	0,5%

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

El análisis de estos resultados permite afirmar que las condiciones básicas de la infraestructura que presenta la institución no satisfacen las expectativas de los estudiantes y los mismos son similares a los reportados por Vivas (2001) con respecto a la Carrera de Educación, en esta misma universidad. En la mayoría de los indicadores referidos a este aspecto, la apreciación predominante fue la de insatisfecho. Se destacan como puntos críticos “el acceso para personas con limitaciones físicas”, “las condiciones de las instalaciones sanitarias”, “el problema del ruido en los espacios adyacentes a las aulas” y “los espacios para eventos extra-cátedra”., los cuales alcanzaron un porcentaje de 93%, 95% y 83% entre insatisfecho y no satisfecho respectivamente.

Estos datos resultan bastante preocupantes, por cuanto indican que un porcentaje considerable de la población no se encuentra a gusto con la planta física en general y con las aulas en particular, lo que podría afectar la motivación para asistir, comprometerse y sentirse identificado con la institución.

En este apartado de dependencias y servicios universitarios, los puntos críticos de insatisfacción están asociados con la atención que reciben y los servicios que presta en la Oficina de Registro Estudiantil, las condiciones del transporte y las rutas establecidas, la atención que brinda el personal administrativo, así como la eficacia con la que atienden las solicitudes. La suma de la valoración “insatisfecho” y “poco satisfecho” se sitúa entre el 53% y 65%, lo cual representa un importante porcentaje de alumnos insatisfecho.

Tres ítems lograron generar un estado de satisfacción en el estudiantado, seis de los nueve ítems de este apartado obtuvieron el calificativo de poco satisfecho, en donde los más resaltantes se ubican en el trato y la eficiencia del personal administrativo.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**Tabla N° 3**  
**Satisfacción con las dependencias y servicios universitarios**

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>No hace uso/no responde</b>
11. Oficina de registro estudiantil	14,1%	40,5%	39%	1,5 %	4,9%
12. (DAES) División de Asuntos Estudiantiles (Becas, ayudas)	18%	37,6%	27,3%	5,9%	11,2
13. Transporte	22%	31,7%	34,6%	5,4%	6,3%
14. Proceso de inscripción por internet	11,7%	21%	52,2%	12,2%	2,9%
15. Fundación de Asistencia Médico-hospitalaria para Estudiantes de Educación Superior (FAMES)	17,6%	28,3%	22%	2,9%	29,3%
16. El trato que ofrece el personal administrativo	21,5%	45,5%	29,3%	2,4%	1,5%
17. La eficiencia del personal administrativo	19%	46,3%	28,8%	0,5%	5,4%
18. Centro de Asistencia Médica Integral de la ULA (CAMIULA)	17,6%	24,4%	24,9%	3,9%	29,3%
19. Coordinación Desarrollo de Pregrado (Codepre)	11,7%	24,9%	13,7%	0%	49,4%

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Es importante resaltar que un considerable número de alumnos no conoce o no hace uso de los diferentes servicios que presta la institución para el beneficio del estudiantado, lo cual se ve reflejado principalmente en 3 ítems, cuyo valor en el indicador de “no hace uso/ no responde” llegó hasta el 49,4%, lo que reduce la apreciación justa y proporcional con relación a las demás apartados.

Tabla N° 4

## Satisfacción con el servicio del comedor

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>No hace uso/no responde</b>
20. <i>Adecuación del local</i>	50,7%	35,6%	11,7%	1,5 %	0,5%
21. <i>Higiene del local</i>	41,5%	37,6%	21%	0%	0%
22. <i>Atención (cordialidad, rapidez)</i>	35,7%	37,1%	8,3%	1%	0%
23. <i>Valor nutritivo de los alimentos</i>	28,8%	38,5%	27,8%	3,4%	1,5%
24. <i>Calidad de los productos en función de los precios</i>	20%	39,5%	36,1%	3,4%	1%
25. <i>Variedad de platos y productos</i>	28,3%	34,6%	30,7%	6,3%	0%

En este apartado referido a lo concerniente al comedor universitario hay una gran insatisfacción, siendo “la adecuación del local” el ítem que más genera insatisfacción en la población estudiantil, con un 50.7% de insatisfacción, seguido por “la higiene del local” con un 41,5% de insatisfacción, mientras que cuatro de

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

seis ítems dedicados a evaluar el comedor, predomina la valoración de poco satisfecho.

Todo ello indica que el servicio del comedor es un elemento que genera insatisfacción en el estudiantado, en un alto grado, servicio clave para la permanencia del estudiante en el ambiente universitario.

**Tabla N° 5**  
**Satisfacción con el servicio bibliotecario**

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>No hace uso/no responde</b>
26. Las instalaciones	8,3%	24,4%	60%	6,3 %	1%
27. La vigencia del material disponible	13,7%	41%	39,5%	2,9%	2,9
28. El horario de atención	8,8%	27,3%	54,1%	6,8%	2,9%
29. El trato que brindan los bibliotecarios	9,8%	19%	60%	8,8%	2,4%
30. La rapidez en la atención	7,8%	36,1%	45,9%	7,3%	2,9%
31. Las medidas para reducir el ruido	16,1%	33,2%	41%	7,3%	2,4%
32. El catalogo en línea	16,1%	23,4%	43,9%	3,4%	13,2%
33. Las condiciones de préstamo	10,7%	21%	55,1%	5,9%	7,3%
34. La disponibilidad de libros y revistas en la especialidad	19,5%	37,6%	32,7%	2,4%	7,8%
35. La asesoría técnica para el uso de las bases de datos	20,5%	31,6%	30,2%	2,4%	10,7%

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

El servicio bibliotecario que se brinda a los estudiantes también constituye una fuente de insatisfacción dado que en todos los ítems correspondientes a este apartado, la suma de los insatisfechos y poco satisfecho se sitúa alrededor del 30 %, alcanzando valores por encima del 50 % lo referente a la vigencia del material disponible, la asesoría técnica brindada para el uso de las bases de datos y la disponibilidad de libros y revistas de la especialidad. Cabe destacar aquí la incidencia que pudiera tener estos ítems sobre la calidad de los aprendizajes y en consecuencia en la calidad del futuro profesional egresado de esta carrera.

**Tabla N° 6**

**Satisfacción con la disponibilidad de laboratorios especiales y el uso y acceso a las tecnologías de información y comunicación**

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>No hace uso/no responde</b>
36. Salas de redacción	73,2%	16,6%	5,4%	0,5 %	4,4%
37. Conexión a internet	46,3%	39%	10,7%	2%	2%
38. Estudio de televisión	41%	30,2%	11,2%	0%	17,6%
39. Estudio de radio	40,5%	29,8%	11,2%	0%	18,5%
40. Estudio de fotografía	65,4%	21%	9,8%	0,5%	3,4%
41. Disponibilidad de computadoras	60,5%	29,3%	6,8%	1%	2,4%
42. Actualidad de equipos e instrumentos	60,5%	29,3%	6,3%	0,5%	3,4%
43. Disponibilidad y suficiencia de los equipos e instrumentos	62%	26,3%	6,3%	0%	5,4%

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

44. Disponibilidad de software especializado	49,3%	37,1%	8,5%	1,5%	9,3%
45. Videoconferencias	49,3%	24,9%	6,3%	0,5%	19%
46. Incorporación de las TIC en las asignaturas	35,6%	28,8%	11,7%	2%	22%

La insatisfacción en estos ítems es la más baja obtenida en todo el estudio. Todos los ítems fueron catalogados por los estudiantes de manera mayoritaria con indicador "insatisfecho". Ocho ítems alcanzaron más del 80% en la suma de las valoraciones insatisfecho y poco satisfecho. Esta situación revela que la institución no posee laboratorios con las condiciones necesarias para impartir el conocimiento adecuado para la carrera, y que además, no se encuentra a tono con las exigencias contemporáneas, las cuales demandan la incorporación de nuevas tecnologías a los procesos educativos, así como la disponibilidad de herramientas telemáticas para la actualización permanente de la información y la posibilidad de participar en los nuevos modos de gestión del conocimiento.

Esta ausencia de los recursos tecnológicos resulta incoherente y sumamente alarmante por cuanto el compromiso actual es formar un comunicador social competente, pleno, capaz de desenvolverse dentro de una sociedad y un campo laboral ya informatizado.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>**Tabla N° 7****Satisfacción con las condiciones de seguridad en la institución**

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>No hace uso/no responde</b>
47. La seguridad contra robos y asaltos dentro de las instalaciones universitarias	29,3%	36,1%	27,3%	4,4%	2,9%
48. Los mecanismos para atender las emergencias	31,2%	44,4%	16,6%	0,5%	7,8%
49. La seguridad en el transporte de la institución	22%	31,2%	35,1%	2,4%	9,3%
50. La seguridad en las instalaciones deportivas	31,2%	40%	16,1%	0,5%	12,2%
51. La seguridad en los alrededores de la institución	47,3%	35,1%	13,2%	1%	3,4%

Las condiciones de seguridad que existen dentro de las instalaciones de la universidad es un elemento importante de insatisfacción para los estudiantes, por cuanto la mayoría de los ítems fueron catalogados con el indicador "Poco satisfecho" y en su totalidad, este apartado refleja más del 50% de insatisfacción en la población estudiantil.

La seguridad en los alrededores de las instalaciones universitarias refleja un 47,3% de insatisfacción, lo que podría causar ausencia en las aulas donde se impartan clases en horarios nocturnos, afectando el aprendizaje del estudiante.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**Tabla N° 8**  
**Satisfacción con el personal docente**

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>No hace uso/no responde</b>
52. Su responsabilidad: respetan los horarios	16,6%	30,2%	49,3%	3,4%	0,5%
53. El dominio de los contenidos en las asignaturas	3,4%	18,5%	63,9%	14,1%	0%
54. Su metodología de enseñanza	5,4%	28,3%	59%	7,3%	0%
55. Su firmeza para que los alumnos respeten las reglas y acuerdos	6,3%	30,7%	53,7%	8,8%	0,5%
56. Su actualización con los contenidos	3,9%	22%	64,9%	8,3%	1%
57. Su nivel de exigencia	3,4%	21%	63,4%	12,2%	0%
58. El trato que brindan a los estudiantes	5,9%	27,8%	53,7%	12,2%	0,5%
59. La tutoría extra cátedra que brindan	12,7%	43,4%	35,1%	4,4%	4,4%
60. La manera cómo evalúan	7,8%	27,8%	57,6%	5,9%	1%
61. La comunicación con los alumnos	5,4%	31,2%	54,1%	8,3%	1%
62. El uso de las tecnologías en el proceso de enseñanza	14,1%	31,2%	47,3%	5,9%	1,5%

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>


---

63. <i>La entrega oportuna de los resultados de la evaluación</i>	23,4%	43,4	29,8%	3,4%	0%
---	-------	------	-------	------	----

---

En lo que se refiere a la calidad del proceso docente y de enseñanza, puede afirmarse que las tendencias en las valoraciones en su mayoría se ubicaron entre satisfechos y muy satisfechos. Los estudiantes consideran que sus docentes tienen un buen dominio de los contenidos que enseñan, que aplican una metodología de enseñanza adecuada y que están actualizados.

No obstante, conviene destacar que “la entrega oportuna de los resultados de evaluación” y “la tutoría extra cátedra que brindan” se ubicaron entre 68% y 56% entre insatisfecho y poco satisfecho.

**Tabla 9****Satisfacción con el Programa de formación de la Carrera de Comunicación Social**


---

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>No hace uso/no responde</b>
64. <i>Plan de estudio de la carrera</i>	9,8%	30,2%	53,7%	4,9%	1,5%
65. <i>Las menciones ofrecidas</i>	19%	31,7%	40,5%	6,8%	2%
66. <i>El contenido de las asignaturas</i>	7,8%	28,3%	55,1%	6,3%	2,4%

---

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

67. <i>La formación práctica ofrecida</i>	10,2%	33,7%	48,3%	4,9%	2,9%
68. <i>La vinculación con los futuros centros de trabajo</i>	22,9%	40,5%	28,3%	2,9%	5,4%
69. <i>El horario de clases</i>	10,2%	23,4%	53,2%	11,2%	2%
70. <i>La pertinencia con la realidad laboral del país</i>	16,1%	40%	36,1%	4,4%	3,4%
71. <i>El régimen anual de estudio</i>	11,7%	33,7%	42,9%	6,8%	2,9%
72. <i>La vinculación con las tecnologías</i>	12,7%	43,4%	35,1%	4,4%	4,4%
73. <i>Plan de estudio de la carrera</i>	9,8%	30,2%	53,7%	4,9%	1,5%
74. <i>La organización de las pasantías</i>	8,3%	27,8%	17,6%	2,4%	43,9%
75. <i>El prestigio de la Carrera y sus egresados"</i>	5,4%	13,7%	47,3%	22,9%	10,7%

Cinco de los once ítems generaron más de un 50% de satisfacción en los estudiantes, mientras que "las menciones ofrecidas"; "la vinculación con las nuevas tecnologías"; "la pertinencia con la realidad laboral del país", "la organización de las pasantías" y "la vinculación con los futuros centros de trabajo" fueron valorados con más del 50% de descontento. Esta situación revela que la institución no crea los vínculos apropiados con los futuros centros de trabajo y que el 50% de los estudiantes no está conforme con las menciones ofrecidas.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**Tabla 10**  
**Satisfacción con la preparación profesional obtenida**

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>No hace uso/no responde</b>
76. Conocimiento teórico de la comunicación	2%	13,7%	65,9%	16,6 %	2%
77. Conocimiento teórico del periodismo	2,4%	15,6%	59,5%	20%	2%
78. Conocimiento teórico de la comunicación	2%	13,7%	65,9%	16,6 %	2%
79. Habilidad para expresarse correctamente de forma escrita	4,4%	21%	56,6%	14,6%	3,4%
80. Habilidad para expresarse correctamente en formatos audiovisuales	8,8%	24,1%	48,8%	10,2%	8,3%
81. Trabajar en equipo	6,8%	22,9%	54,6%	13,7%	2%
82. Resolver problemas y casos de la especialidad	7,8%	33,2%	42,9%	9,3%	6,8%
83. Actuar con autonomía e iniciativa	3,4%	26,3%	54,6%	9,3%	6,3%
Confrontar ideas propias con ajenas	3,9%	19,5%	58%	15,1%	3,4%
84. Hablar en público con lenguaje profesional	4,9%	28,3%	48,8%	14,1%	3,9%
85. Tener actitud positiva ante los cambios y las incertidumbres	4,4%	27,8%	50,2%	12,2%	5,4%

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>


---

86. <i>Aprendizaje autónomo</i>	4,8%	26,8%	51,7%	10,7%	6,3%
87. <i>Dominar habilidades profesionales prácticas</i>	6,3%	31,2%	48,8%	8,3%	5,4%
88. <i>Desarrollo de pensamiento crítico y reflexivo</i>	3,9%	20%	57,6%	13,7%	4,9%
89. <i>Trabajar bajo presión</i>	2,9%	22,9%	53,2%	16,6%	4,4%
90. <i>Establecer relaciones interpersonales positivas</i>	3,9%	21,5%	53,7%	15,6%	5,4%

---

Los dieciséis ítems de este apartado referidos a la percepción que tiene el estudiante sobre su preparación fueron valorados con más del 50% de satisfacción. Los alumnos encuestados valoran mayoritariamente como satisfactoria su preparación por sentir que están desarrollando sus capacidades y por sentir que pueden hacer lo que realmente quieren y están en capacidad de hacer, por saber que cada día van adquiriendo mayores conocimientos y destrezas, por la libertad y autonomía de que gozan en la institución y por el desarrollo de su creatividad.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>**Tabla 11****Satisfacción con los logros y desarrollo personal alcanzado**

<b>Indicadores</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>No hace uso/no responde</b>
91. Estudiar la carrera de Comunicación Social	0,5%	3,4%	37,1%	58,5%	0,5%
92. Ser alumno o alumna de la Universidad de Los Andes	1%	6,8%	41%	50,2%	1%
93. La seriedad y dedicación con que asumes tus estudios	1,5%	11,7%	56,6%	29,3%	0,5%
94. El número de horas que le dedicas al estudio	3,4%	27,3%	53,2%	15,6%	0,5%
95. El respeto que muestras por la puntualidad, la auto-exigencia y la disciplina	2%	9,8%	58,5%	29,3%	0,5%
96. El desarrollo integral alcanzado	2,4%	17,1%	53,7%	25,9%	1%
97. El reconocimiento que recibes por tus logros personales	9,3%	21,5%	45,4%	23,4%	0,5%

Los logros personales alcanzados constituyen para los estudiantes un motivo de satisfacción con la educación que reciben, por cuanto los valores "Satisfecho y "Muy satisfecho" reflejaron entre el 68% y el 95%. El porcentaje de alumnos que se encuentran totalmente insatisfechos es bastante bajo. Estos resultados coinciden con la investigación de Hurtado (1993), la cual refleja que los

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

estudiantes se encuentran satisfechos con la formación profesional que reciben, pero no están totalmente satisfechos con las condiciones en las que se encuentra la planta física, las dotaciones de las Bibliotecas.

#### **4. Conclusiones**

A partir del análisis de la información recogida, se concluye que los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad de Los Andes, Táchira no están completamente satisfechos con la formación que se les brinda. Se concluye que, según la percepción de los estudiantes, la infraestructura de la universidad no ofrece garantías suficientes para una educación de calidad; en particular, lo referente a las condiciones de las aulas, la ausencia de laboratorios especializados, ciertas limitaciones de la biblioteca, la insuficiencia de los servicios del comedor y del transporte, la inexistencia de un auditorio, así como la escasa incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación y la informática en el proceso de enseñanza y aprendizaje. En lo que se refiere a la calidad del proceso docente y de enseñanza, puede afirmarse que las tendencias en las valoraciones en su mayoría se ubicaron entre satisfechos y muy satisfechos. Los estudiantes consideran que sus docentes tienen un buen dominio de los contenidos que enseñan, que aplican una metodología de enseñanza adecuada y que están actualizados.

De acuerdo con la percepción de los estudiantes, las condiciones materiales de la universidad no ofrecen garantías suficientes para alcanzar una educación de calidad, en particular, lo referente a las condiciones deficitarias de las aulas, la ausencia de laboratorios especializados, ciertas limitaciones de dotación y actualización de la biblioteca, la insuficiencia de los servicios del comedor y del transporte, la inexistencia de un auditorio, así como la escasa incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación y la informática en el proceso de enseñanza y aprendizaje. A partir de estas apreciaciones de los estudiantes de Comunicación Social, se puede inferir que existen problemas de disponibilidad de recursos, así como de gestión de los mismos.

Dentro del enfoque de calidad total que se ha asumido en esta investigación, se plantea que la eficacia de las instituciones educativas, y por ende, de sus estudiantes, se verá incrementada si se dispone de los recursos materiales esenciales, tal como lo refleja los resultados obtenidos de Galicia y Flores (2004) donde manifiestan que, a mayor satisfacción, mejores notas, mejor nivel

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

académico. Por esta razón, estos elementos que deben ser atendidos con prioridad.

De manera general, los estudiantes manifiestan carencias básicamente con la infraestructura de la institución. Sin embargo, a pesar que los estudiantes se sienten insatisfechos con las condiciones materiales, en especial con la infraestructura y los laboratorios especializados, también se consideran autorealizados, punto que está determinado por la satisfacción que manifiestan en su preparación, sus logros personales y sus relación con el personal docente.

## 5. Referencias Bibliográficas

1. Camisón, C. Gil, M. y V. Roca (1998). La gestión y la evaluación de la calidad en las universidades: Modelos organizativos y retos en el mercado. Un análisis de caso de la Universidad Jaume I. *VII Congreso Español de Calidad*. Madrid, 16 y 17 de junio.
2. Consejo de Universidades (1999). *Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Guía de Evaluación*. Madrid: Consejo de Universidades. Secretaría General.
3. D'Amelio M. (1997). *Nivel de satisfacción de los estudiantes del noveno semestre de Educación Integral en la modalidad presencial de la UPEL-IPB, con relación a la preparación recibida durante la administración del Componente de Prácticas Profesionales*. Tesis de Doctorado, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico "Luis Beltrán Prieto Figueroa"
4. Fernández, J. (1999). Evaluación de la Docencia y Aprendizaje Profesional: Análisis de una experiencia universitaria. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (34), 87-98.
5. Gento, P. (1998). *Implantación de la calidad total en las instituciones educativas*. Madrid: La Muralla.
6. Gento, P. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla
7. Gento P. Vivas M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12 (2), 16-25.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

8. Hurtado, W. (1993) *Satisfacción de los estudiantes de la especialidad de Educación Agropecuaria con la Formación Profesional recibida a nivel de Educación Media Diversificada y Profesional en los Estados Lara, Yaracuy Y Portuguesa*. Tesis de Doctorado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico “Luis Beltrán Prieto Figueroa”
9. López, M. (1998) *Satisfacción de las estudiantes del Colegio Universitario Fermín Toro ante la formación recibida en la carrera de Técnico Superior en Educación Preescolar*. Tesis de Doctorado, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico Luis Beltrán Prieto Figueroa.
10. Martínez, E. (2001). *La evaluación de la Educación Superior*. Consultado en julio, 29, 2009 en <http://www.emp-virtual.com/datampu/Planest/martinezedsup.pdf>.
11. Pérez, A. y I. Alfaro (1997). La evaluación de la docencia en la Universidad de Valencia, España. Ponencia *Congreso Pedagogía 97*. La Habana. Cuba.
12. Pérez de Pablos, S. (1998). *La evaluación de las universidades refleja una carencia generalizada de objetivos pedagógicos*. Consultado en mayo, 14, 2009 en:  
[http://www.elpais.com/solotexto/articulo.html?xref=19980120elpepisoc\\_19&type=Tes&anchor=elpepisoc](http://www.elpais.com/solotexto/articulo.html?xref=19980120elpepisoc_19&type=Tes&anchor=elpepisoc)
13. Ruíz, H. (2008). *Estímulos para elevar la calidad del pregrado*. Consultado en Agosto, 18, 2009 en  
<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/21463/2/articulo2.pdf>.
14. Vivas, M. (2001). A la hora de la evaluación los alumnos también cuentan. *LI Convención Anual de ASOVAC*. San Cristóbal, Venezuela.