

**LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO CON LA ENTIDAD
LABORAL DE BASE. RESULTADOS DE UN ESTUDIO**

***THE SATISFACTION OF THE STUDENT WITH THE BASE LABOR
ENTITY. RESULTS OF A STUDY***

AUTORES

Raxiel Martínez Pedraza rmpedraza@uclv.cu

Máster en Ciencias Pedagógicas. Profesor Asistente. Departamento de Español-Literatura. Facultad de Educación Media. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Santa Clara. Villa Clara. Cuba. ORCID: 0000-0002-6239-0396.

María Guadalupe Veytia Bucheli dra.veytiabucheli@gmail.com

Doctora en Gestión Educativa. Profesor Investigador de Tiempo Completo. Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México. ORCID: 0000-0002-1395-1644.

RESUMEN

En las carreras universitarias la formación del futuro profesional constituye un sistema continuo que se inicia en el pregrado. En el caso específico del profesional de la Educación incluye prácticas docentes en Entidades Laborales de Base las cuales deben influir positivamente en su vida estudiantil y, posteriormente, la vida laboral. El presente estudio aspira conocer el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes de Licenciatura en Educación, Especialidad: Español-Literatura en la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas respecto al centro de enseñanza donde realizan sus prácticas laborales. La muestra asciende a un total de 7 estudiantes que cursan el cuarto año de la carrera y representa a una población de 27 estudiantes. La metodología que se sigue es cuantitativa de corte descriptivo y se lleva a cabo un estudio tipo encuesta donde se aplica como instrumento el cuestionario con escala Likert. Los resultados evidencian un nivel de satisfacción favorable para la gran mayoría de los estudiantes y expone que las dimensiones que

presentan los criterios menos favorables son Reconocimiento laboral, Relaciones interpersonales y Status profesional. Lo anterior puede ser objeto de otras investigaciones que posibiliten conocer las causas y disminuir el nivel de insatisfacción que presentan estos estudiantes.

ABSTRACT

In the university careers, the training of the future professionals constitutes a continuous system that begins in the undergraduate program. In the specific case of the Education's professional , it includes teaching practices in Basic Labor Entities which must positively influence student's personal and professional life. The present study aims to verify the satisfaction level that the students of the specialty: Spanish-Literature at UCLV have, regarding the teaching center where they carry out their practicum. The methodology followed is a descriptive quantitative one and a survey type study is carried out where the Likert scale questionnaire is applied as an instrument. The results show a favorable level of satisfaction for the majority of students and exposes the dimensions with least favorable criteria (labor recognition, interpersonal relationships and professional status).

PALABRAS CLAVE

Centro de enseñanza, estudiante, satisfacción, práctica laboral.

KEY WORDS

Teaching center, student, satisfaction, labor practice.

INTRODUCCIÓN

Promover una educación de calidad y a la vez mejorar los resultados de aprendizaje a nivel mundial es una de las metas que pretenden alcanzar para el año 2030 los distintos gobiernos del mundo (UNESCO, 2015). Corresponde entonces trazar estrategias y planificar objetivos que posibiliten obtener este resultado a corto, mediano y largo plazo.

La formación de docentes que ofrezcan respuestas e influyan en las insuficiencias detectadas en el proceso docente-educativo de los diferentes niveles de enseñanza puede ser una de las acciones

para alcanzar los resultados propuestos por la UNESCO (2015). En este sentido, en la medida que un centro universitario sea capaz de garantizar una correcta preparación laboral-investigativa en sus estudiantes, los resultados alcanzados repercuten positivamente en el desempeño laboral de los mismos.

Por lo que el vínculo teoría-práctica debe convertirse en un elemento predominante en su preparación a través de la interacción componente laboral – investigativo y universidad - mundo laboral. Lo anterior puede influir y mejorar los modos de actuación ante los estudios y futura vida profesional (Borrero y Gamboa, 2015) ya que, desde el pregrado el estudiante se enfrenta a los problemas reales de la práctica educativa.

Se considera entonces a la práctica laboral que desempeñan los estudiantes en formación de carreras con corte pedagógico como un proceso complejo y enriquecedor, en el cual se debe evidenciar “el dominio de estrategias, técnicas y habilidades que favorezcan los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación; así como un desempeño personal y profesional sustentado en valores éticos y morales” (Escobar, 2007, p. 183).

Es entonces la Entidad Laboral de Base (en lo adelante ELB) donde el estudiante en formación se integra, un elemento que puede influir en la calidad de su preparación, el amor que profese a su profesión y de cierta manera, el desempeño que el estudiante tenga en su contexto escolar.

Lo anterior se evidencia producto a las interacciones que se establecen en la ELB, (ver figura 1) las cuales pueden contribuir a formar o influir negativamente en el futuro docente. Las influencias que reciba por parte de la ELB contribuyen en gran medida a la toma de decisiones que repercuten en el modo de actuación futuro.

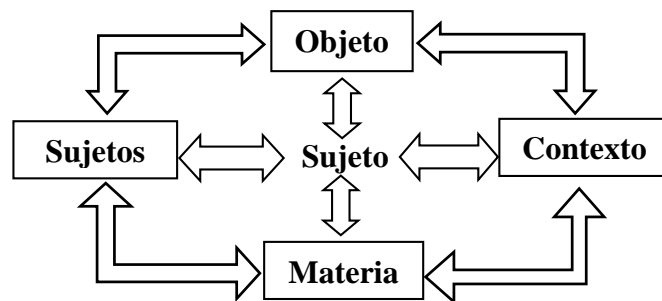


Figura 1. Interacción del estudiante en formación en el ELB. Fuente: Elaboración propia

Es por ello, que conocer el nivel de satisfacción que presenta el estudiante respecto a la ELB donde realiza sus prácticas laborales es necesario, porque influye en gran medida, en la motivación hacia su carrera y en su desempeño científico estudiantil. El presente estudio tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes que cursan estudios de Licenciatura en Educación. Español-Literatura en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas respecto a la Entidad Laboral de Base donde realizan sus prácticas laborales.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el estudio se opta por una metodología cuantitativa de corte descriptivo pues se pretende obtener información relacionada con la categoría Satisfacción, a partir de la especificación de “las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

El diseño metodológico trazado se basa en el estudio tipo encuesta donde se aplica como instrumento el cuestionario con escala Likert. Se utiliza precisamente esta escala pues, como se ha demostrado en estudios realizados por Cabero, Fernández y Córdoba (2016) y Chuah & Singh (2016), es relativamente fácil para su uso; además, permite difundir con facilidad los resultados obtenidos y transformarlos en porcentaje (Spooren, Mortelmans & Denekens, 2007) y presenta gran susceptibilidad para realizar la prueba de la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach (Fabila, Minami y Izquierdo, 2013).

Para crear el instrumento se investiga en la literatura especializada sobre las dimensiones e indicadores que pudieran conformar a la categoría Satisfacción. Se determina proponer como dimensiones de esta categoría las siguientes: Reconocimiento laboral, relaciones interpersonales, seguridad, status profesional, supervisión y condiciones de trabajo, a partir de la investigación realizada por Herzberg (como se citó en Fernández et al., 1995) determinándose como sus indicadores los que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de la categoría Satisfacción

Dimensiones	Indicadores
Reconocimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Estímulos físicos ofrecidos - Distinción verbal (grupal o privada)
Relaciones interpersonales	<p>Se tienen presente las dimensiones ofrecidas por Extremera y Fernández (2004)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo social recibido por los compañeros de trabajo - Interacción negativa - Fuerza de la relación
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de ayuda - Confianza en la labor que realiza - Aseguramiento para la preparación y superación
Status profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Prestigio alcanzado por el desempeño laboral - Posición adquirida dentro del colectivo de trabajo
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo realizado con el tutor - Control de las actividades realizadas
Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Características generales de aulas, departamentos y otros locales - Organización y orden del horario laboral

Fuente: Elaboración propia

Teniendo presentes las dimensiones e indicadores que se muestran en la Tabla 1 se procede a desarrollar la primera versión del instrumento, la cual es sometida a juicio de expertos para medir su validez. Se propone un instrumento conformado por 30 ítems y se solicita la colaboración de 20 expertos con el objetivo de valorar esta primera versión en cuanto a viabilidad, posibilidad de aplicación en la práctica y efectividad de la encuesta.

Los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico descriptivo quedan expuestos en la Tabla que sigue.

Tabla 2: Análisis estadístico obtenido a partir de las respuestas de los expertos

	Viabilidad	%	Aplicación en la práctica	%	Efectividad	%
Muy aceptable	12	60	17	85	14	70
Aceptable	8	40	3	15	6	30
Total	20	100	20	100	20	100

Fuente: Datos obtenidos del SPSS 23

El análisis de los resultados evidencia que el 100% de los expertos consideran al instrumento viable, aplicable y efectivo para su utilización en función del objetivo que se pretende alcanzar en el estudio. No obstante, para contar con un instrumento mejor diseñado se tienen presente los criterios ofrecidos por los expertos, determinándose eliminar dos ítems en la dimensión *Condiciones de trabajo* por ser considerados reiterativos.

Además, se mejora la redacción de los ítems (2, 5, 7, 10) en cuanto a concordancia y coherencia. Por lo que el instrumento presenta en la segunda versión, un total de 28 ítems y no 30 como tenía inicialmente.

Presentación del instrumento.

Seguidamente se presenta la encuesta con los arreglos sugeridos.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS ENTIDADES LABORALES DE BASE DONDE REALIZA SUS PRÁCTICAS LABORALES

En estos momentos nos encontramos realizando un estudio relacionado con la satisfacción que ustedes presentan respecto a las Entidades Laborales de Base donde realizan las prácticas laborales. Quisiéramos poder contar con su ayuda para que contesten algunas preguntas que no tomarán mucho tiempo. Las respuestas que ofrezcan serán confidenciales y anónimas. Esperamos que contestes con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Instrucciones para llenar el cuestionario

Tenga presente que solo se desea conocer su opinión respecto a la Entidad Laboral de Base donde realiza sus prácticas laborales. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo refleje su opinión personal. Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Recuerde que es solamente una opción.

Cuestionario

I-Datos generales

Año académico que cursas	Nivel de enseñanza en el que realiza tu práctica laboral
--------------------------	--

II- Dimensión Reconocimiento laboral

No	Ítems	1	2	3	4	5
1	Tus compañeros de trabajo reconocen el trabajo que realizas.					
2	El claustro universitario desconoce las acciones que realizas en la Entidad Laboral de Base					
3	El tutor de la entidad laboral se caracteriza por no estimular las acciones que realizas.					

III- Dimensión Relaciones interpersonales

No	Ítems	1	2	3	4	5
1	Se evidencia poco apoyo a los docentes en formación en la Entidad Laboral de Base.					
2	Existe un clima de colaboración en el Departamento donde laboras.					
3	Los conflictos entre el director de la Entidad Laboral de Base y los docentes en formación son recurrentes.					
4	Entre los docentes con experiencia y los docentes en formación existen relaciones de colaboración.					
5	El Jefe del Departamento de la Entidad Laboral de Base considera a los docentes en formación como elementos negativos.					

IV- Dimensión Seguridad

No	Ítems	1	2	3	4	5
1	El tutor de la Entidad Laboral de Base no ofrece la ayuda necesaria para la formación.					
2	Tus compañeros de trabajo posibilitan que adquieras una mayor preparación en la Entidad Laboral de Base.					
3	El director de la Entidad Laboral de Base no planifica el tiempo suficiente para ofrecer ayuda en función de la preparación de los docentes en formación.					
4	Los estudiantes muestran confianza en la labor que realizas.					

V- Dimensión Status profesional

No	Ítems	1	2	3	4	5
1	El director de la Entidad Laboral de Base donde desempeñas la práctica laboral no confía plenamente en la preparación que has alcanzado.					
2	Tus compañeros de trabajo admiran tu desempeño laboral.					
3	El Jefe de Departamento de la Entidad Laboral de Base reconoce el desarrollo alcanzado en tu preparación.					
4	El tutor de la Entidad Laboral de Base considera que necesitas una mayor preparación.					

VI- Dimensión Supervisión

No	Ítems	1	2	3	4	5
1	Tus profesores de la universidad no visitan la Entidad Laboral de Base.					

VII- Dimensión Condiciones de trabajo

No	Ítems	1	2	3	4	5
1	En la Entidad Laboral de Base no existen las condiciones mínimas e indispensables para prepararse.					
2	El Jefe de Departamento de la Entidad Laboral de Base propicia el tiempo para tu preparación.					
3	El horario laboral imposibilita el tiempo para prepararse.					

1-Definitivamente sí; 2- Probablemente sí; 3- Indeciso; 4-Probablemente no; 5-Definitivamente no

Aplicación del instrumento.

Para la obtención del índice de fiabilidad del instrumento se seleccionan un total de 15 estudiantes que cursan estudios en la Facultad de Educación Media de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, los cuales, se preparan para ser docentes en otras asignaturas distintas al Español-Literatura, pero presentan condiciones similares a la muestra. Lo anterior posibilita continuar la perfección del instrumento.

Al aplicar el cuestionario y realizar el análisis estadístico la correlación ítem-total es de ,537, clasificada por George y Mallery (citado por López, et al., 2018) como confiabilidad pobre. Por lo que se procede a eliminar los ítems 3, 5, 12, 18, 21, 22, 23 y 24 con el objetivo de elevar la fiabilidad del instrumento. Se constata un aumento del índice de fiabilidad a ,736; por lo que los autores antes citados consideran que la confiabilidad del instrumento es aceptable.

La propuesta del cuestionario final (ver Anexo 1) queda conformada por 20 ítems, los cuales posibilitan medir la satisfacción ante un grupo de indicadores determinados por los investigadores. Se aplica en el actual curso escolar (2018-2019) a los estudiantes que realizan estudios en el curso diurno de la Licenciatura en Educación. Español-Literatura, carrera que pertenece a la Facultad de Educación Media de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.

La población está compuesta por un total de 27 estudiantes distribuidos en los años Primero, Segundo y Cuarto. Se toma como muestra intencional no probabilística a los 7 estudiantes que cursan el cuarto año pues estos ya han realizado su práctica laboral.

El análisis estadístico de los resultados se realiza a través del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 23, el cual posibilita medir la frecuencia, el porcentaje y generar gráficos; lo que conlleva a una mayor efectividad para el estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis de los resultados se realiza de manera independiente con cada una de las dimensiones propuestas para la categoría Satisfacción, a fin de conocer cuál de ellas puede tener mayor influencia en la formación del estudiante y a la vez, con cuál de ellas el estudiante se siente más satisfecho.

De los estudiantes encuestados, el 100% se encuentra cursando el cuarto año del Curso Regular Diurno. De ellos, 1 estudiante realiza sus prácticas laborales en la Secundaria Básica, 2 en el Preuniversitario y el resto (4) en la universidad. De los 7 estudiantes previstos para realizar el cuestionario, solo lo pudieron cumplimentar 6, el 85,7% del total.

Respecto a la dimensión Reconocimiento laboral (ver Tabla 3), los resultados muestran que el mayor por ciento de los estudiantes encuestados se siente estimulados con su carrera, pues evidencian una actitud favorable. En las respuestas se muestra que la gran mayoría de las veces su desempeño laboral ha sido reconocido por el claustro universitario, el tutor y sus compañeros de trabajo.

Tabla 3: Reconocimiento laboral (ítems 1-3) (agrupado)

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	1	16,7	16,7	16,7
	Favorable	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del SPSS 23

En cuanto a la dimensión Relaciones interpersonales (Ver Tabla 4) la gran mayoría de los estudiantes muestran satisfacción respecto al apoyo recibido por sus compañeros de trabajo. Se evidencia además una actitud favorable, en la mayoría de los encuestados, respecto a las relaciones interpersonales establecidas en las ELB.

Tabla 4: Relaciones interpersonales (ítems 4-8) (agrupado)

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	1	16,7	16,7	16,7
	Favorable	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del SPSS 23

La dimensión Seguridad (ver Tabla 5) constata que el 100% de los estudiantes está satisfecho con la disponibilidad de ayuda ofrecida por los compañeros de trabajo, el tutor y la máxima representación del centro escolar donde se encuentran realizando sus prácticas laborales, a la vez que se evidencia confianza en la labor que desempeñan en estos centros.

Tabla 5: Seguridad (ítems 9-12) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Favorable	6	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS 23

En cuanto a la dimensión Status profesional (ver Tabla 6), aunque la mayoría de los encuestados consideran que ya presentan cierto prestigio en la ELB donde realizan sus prácticas laborales, el 33,3% opinan que alcanzan una mayor posición dentro del colectivo de trabajo donde se desempeñan, por lo que consideran de desfavorable a esta dimensión.

Tabla 6: Status profesional (ítems 13-16) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	2	33,3	33,3	33,3
	Favorable	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del SPSS 23

La dimensión Supervisión (ver Tabal 7) es una de las más favorecidas, pues los estudiantes consideran que el seguimiento y control constante que realizan los docentes de la universidad a la ELB donde desempeñan su práctica laboral es muy efectiva. Lo anterior muestra el interés del colectivo docente por la correcta formación de los futuros docentes.

Tabla 7: Supervisión (ítem 17)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Favorable	2	33,3	33,3	33,3
	Muy favorable	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del SPSS 23

En cuanto a la dimensión Condiciones de trabajo (ver Tabla 8), los estudiantes coinciden en que estas son favorables para su desempeño en la práctica laboral, pues en la ELB están las condiciones mínimas e indispensables para llevar a cabo su preparación y formación como futuro docente.

Tabla 8: Condiciones de trabajo (ítems 18-20)(agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Favorable	6	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS 23

Los resultados del estudio muestran que el nivel de satisfacción de los estudiantes que cursan estudios de Licenciatura en Educación. Español-Literatura en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, respecto a la Entidad Laboral de Base donde realizan sus prácticas laborales, es favorable para la gran mayoría, lo que posibilita el compromiso y la responsabilidad con su carrera y futuro desempeño laboral.

Por otro lado, se evidencia que las dimensiones que presentan el criterio menos favorable son Reconocimiento laboral, Relaciones interpersonales y Status profesional. Esto pudiera estar relacionado con insatisfacciones del estudiante en formación respecto a la interacción con otros sujetos o el contexto donde desempeña su práctica laboral. No obstante, lo anterior puede ser objeto de otra investigación que posibilite conocer las causas y disminuir el nivel de insatisfacción que presentan estos estudiantes.

A partir de los resultados alcanzados en la encuesta se coincide con el criterio ofrecido por Herzberg (como se citó en Fernández et al., 1995), respecto a cuáles pudieran ser las dimensiones que conforman la categoría Satisfacción (Reconocimiento laboral, Relaciones interpersonales, Seguridad, Status profesional, Supervisión, Condiciones de trabajo); independientemente que se puedan sugerir otras, las expuestas en el estudio conllevan a alcanzar el objetivo propuesto por los investigadores.

CONCLUSIONES

La interacción de los estudiantes con la Entidad Laboral de Base posibilita el desarrollo de habilidades profesionales pedagógicas donde se integran la teoría y la práctica como un todo, favoreciendo la formación y preparación del futuro docente. Conocer cuál es el nivel de satisfacción que tiene el estudiante respecto al centro escolar donde aplica los conocimientos teóricos estudiados en clase propicia el desarrollo de la disciplina laboral y social.

Por otro lado, a través de los criterios que ofrezca el estudiante en formación respecto a al centro donde realiza sus prácticas laborales, se pueden determinar un grupo de acciones que potencien su formación y preparación en aras de fomentar el desarrollo del docente que la sociedad actual necesita, influyendo en Programas de estudios, mejorando el componente afectivo con el que se motiva a los estudiantes de carreras con corte pedagógico e incorporando al currículo nuevos contenidos que emergen de la práctica escolar.

Además, en dependencia de cómo se sienta el estudiante respecto a la Entidad Laboral de Base, podrá contribuir a ofrecer posibles soluciones para disminuir los problemas académicos detectados en el proceso de enseñanza-aprendizaje y los problemas de las comunidades a través de acciones educativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barroso, J., y Cabero, J. (2010). *La investigación educativa en TIC. Visiones prácticas*. Madrid: Síntesis.
- Borrero, R. Y., y Gamboa, M. E. (2015). La formación laboral investigativa de los profesionales de la Educación en la carrera de Ciencias Exactas. *Revista Órbita Pedagógica* (2), 1-18.
- Cabero, J., Fernández, J. M., y Córdoba, M. (2016). Conocimiento de las TIC aplicadas a las personas con discapacidades. Construcción de un instrumento de diagnóstico. *MAGIS, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 8 (17), 157-176. Doi.org/10.11144/Javeriana.m8-17.ctap.

- Chuah, J. S., y Singh, M. K. (2016). International Students' Perspectives on the Importance of Obtaining Social Support from Host National Students. *International Education Studies*, 9 (4), 132-140. Doi:10.5539/ies.v9n4p132.
- Escobar, N. (2007). La práctica profesional docente desde la perspectiva de los estudiantes practicantes y tutores. *Acción Pedagógica*, 16, 182-193.
- Extremera, N., y Fernández, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 15 (2), 117-137.
- Fabila, A. M., Minami, H., y Izquierdo, M. J. (2013). La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos. *Perspectivas docentes*, 31-40.
- Fernández, M. I., Villagrasa, J. R., Gamo, M. F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. V., y Andradás, V. (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Especializada de Salud Pública*, 487-497.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.DE C.V.
- López, E., Castañón, A., Sifuentes, M. C., Flores, C., Helmes, L., Vaillard, E., y Lucero, R. (2018). Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos. *Revista Odontológica Mexicana*, 22 (2), 65-68.
- UNESCO (2015). *Educación 2030: Hacia una educación inclusiva y equitativa de calidad y un aprendizaje a lo largo de la vida para todos*. Incheon: UNESCO.
- Spooren, P., Mortelmans, D., y Denekens, J. (2007). Student evaluation of teaching quality in higher education: development of an instrument based on 10 Likert-scales'. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. 32 (6), 667-679. DOI: 10.1080/02602930601117191.