

Motivación, expectativas y satisfacción con la calidad percibida del estudiantado de Grado en Trabajo Social.

Trabajo de Fin de Grado.

Alumno: Nazario Jesús González Cabrera.

Director: Juan Manuel Herrera Hernández.

Convocatoria: Septiembre.



Autor:

Nazario Jesús González Cabrera.
Alumno de 4º de Grado en Trabajo Social.

Director:

D. Juan Manuel Herrera Hernández.
Profesor del Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social de la Universidad de La Laguna.

Proyecto Fin de Grado:

Motivación, expectativas y satisfacción con la calidad percibida del estudiante de Grado en Trabajo Social de la Universidad de La Laguna.

Institución:

Universidad de La Laguna.
Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación.
Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social.

Agradecimientos:

A mi padre, madre, tía, tío y hermano por haberme dado la oportunidad de estudiar el Grado en Trabajo Social en la Universidad de La Laguna, ya que sin su apoyo incondicional no hubiera podido haber realizado dichos estudios. También cabe destacar lo siguientes personas que han influido en estos cuatro años de mi vida en Tenerife.

Dina Jethanand Murlidhar.

Isabel Suárez Pérez.

Yasmina Avilés López.

Lucía Rodríguez Lorenzo.

Otro punto de agradecimiento muy importante a mi tutor del proyecto por haberme ayudado y supervisado en el proceso, así como a la hora de adaptarse al tema de la investigación.

Juan Manuel Herrera Hernández.

Introducción.....	5
1. Marco teórico.....	7
1.1 Conceptos de Calidad.	7
1.1.1 Evolución histórica de la calidad.	7
1.1.2 Modelos de Calidad.	9
1.2 Calidad Servicios Públicos.	11
1.2.1 Dimensiones de calidad.	12
1.2.2 Los beneficios de un sistema de gestión de la calidad.	12
1.2.3 Modelo de la evaluación de calidad de los servicios públicos.	13
1.3 Calidad en la Educación.....	15
1.3.1 Calidad de los Servicios Educativos.....	15
1.3.2 Indicadores de calidad en educación.	16
1.4 ¿Qué es el Plan Bolonia?	16
1.5 ¿Qué oferta el Plan Bolonia?	17
1.6 ¿Qué supone para los/as estudiantes?.....	17
1.7 Competencias académicas del Grado.	18
1.8 Sistema de Garantía de Calidad en la Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación de La Laguna.....	20
1.9 Motivación, expectativas, satisfacción y valoración de la calidad percibida.	22
1.9.1 Conceptos de la Motivación.....	22
1.9.1.1 Motivación Intrínseca y Extrínseca.	22
1.9.1.2 Teoría de la Motivación.	23
1.10 Conceptos de Expectativas.....	26
1.10.1 Teoría de la Autoeficacia de Bandura.	27
1.10.2 Expectativas de Eficacia y de Resultados.....	27
1.11 Conceptos de la Satisfacción.	27
1.12 Calidad Percibida.	28
1.12.1 Métodos para medir la satisfacción del usuario.....	29
2. Finalidad y objetivo de la investigación.	31
3. Método.....	32
3.1 Participantes.....	32
3.2 Técnica o instrumento.	33
3.3 Procedimiento.....	34
4. Resultados.....	35
5. Discusión.	41
6. Conclusiones.....	44

6.1 Propuesta de mejora.....	44
Referencias	45
Anexos.	48

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Dimensión de la calidad.....	12
Tabla 2: Perfil de la muestra.....	32
Tabla 3: Media de la motivación según el curso	35
Tabla 4: Media de las expectativas según el curso.....	37
Tabla 5: Media de la satisfacción de los/as estudiantes de primero de Grado de Trabajo Social	38
Tabla 6: Media de la satisfacción de los/as estudiantes de tercero de Grado de Trabajo Social.....	39
Tabla 7: Media de la satisfacción de los/as estudiantes de cuarto de Grado de Trabajo Social.....	40

Introducción.

El siguiente trabajo responde a las exigencias de la asignatura de Trabajo de Fin de Grado, la cual es impartida en el último año de Grado en la Universidad de La Laguna.

El trabajo se estructura con los siguientes apartados:

Un marco teórico que recoge conceptos y teorías relacionada con la investigación, la calidad y su ámbito según se demanda en el trabajo, lo relacionado con el Plan Bolonia, la motivación, la expectativa y la satisfacción, etc.

Se describe la finalidad y objetivo donde se recoge lo que se busca con este trabajo de investigación, seguido del método donde se recogen los participantes, técnicas e instrumento usado y procedimiento seguido.

Se aportan los resultados del estudio, la discusión y conclusiones del estudio, cerrando con las referencias bibliográficas y anexos.

El motivo por el cual se ha llevado a cabo dicha investigación, no es otra que aportar información relevante a la profesión que quiero y respeto.

A su vez esta investigación ayudará a conocer la percepción de los/as estudiantes de Grado en Trabajo Social y la valoración que hacen estos sobre los elementos del proceso del aprendizaje y la satisfacción con el mismo, como estudiante me propongo aportar un “granito de arena” en el proceso de mejoras del Grado en Trabajo Social de la Universidad de La Laguna, siendo una aportación académica que puede enriquecer la visión y mejoras para los/as futuros/as graduados/as en Trabajo Social.

Las administraciones públicas en los últimos años viene incorporando la calidad como clave para mejorar los servicios, si bien es cierto que es algo relativamente innovador, no deja de ser cierto que en la empresa privada la incorporación de la calidad es un factor que ya se conocía, es decir, concuerda con lo que argumenta Medina (1996) pues uno de los retos que se presentan en los servicios públicos, es cómo medir la calidad. En empresas privadas llevan tiempo implantando la gestión de calidad, en la administración pública no existe la tradición de medición de la calidad, ni cómo deben ser los patrones que han de seguir, para llevarlo a cabo. En definitiva la calidad no es solo un factor que se incorpora a las empresas, ya que en la educación, la valoración de la calidad es una prioridad. Esto se ratifica en la Ley Orgánica 10/2002 de Calidad de la Educación, siendo el objetivo de la misma, conocer los factores que dificultan el aprendizaje en la

enseñanza (Cordero, Muñiz, y Pedraja, 2006). La Universidad de La Laguna, cuenta desde hace unos años con un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), donde se viene a especificar los estándares exigidos dentro de la corporación. Por otra parte, Duque, Cervera y Rodríguez (2006) definen la calidad percibida del siguiente modo: “Los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado”. La forma de medir la calidad percibida es algo relativamente difícil (Hoffman y Bateson, 2002 citado en Medina, 2011). Por dicho motivo nace la herramienta SERVQUAL, que se basa en las diferencias existentes entre las expectativas puestas en el servicio, basándose dicha herramienta en cinco ámbitos: “elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 citado en Medina, 2011). Esta herramienta utilizada para la medición de la calidad percibida ha sido desarrollada gracias al estudio de la satisfacción, motivación y expectativas.

1. Marco teórico.

Como inicio de partida para la realización de esta investigación se realizó una revisión documental por diversas fuentes consultivas, con el objetivo de fundamentar el tema de la investigación. El contenido recoge diferentes aspectos a estudiar como por ejemplo los diferentes conceptos: motivación, expectativas, satisfacción, calidad percibida y las diversas teorías, que la componen, ¿Qué es el Plan Bolonia?, ¿Qué supone para los/as estudiantes?, etc.

1.1 Conceptos de Calidad.

La calidad es un término que todos los consumidores entienden pero difícil de definir debido a su concepción multidimensional. Por lo general, se considera calidad cuando un producto o servicio, cumple con las funciones o desempeño para el que fue diseñado o creado (Colmenares y Saavedra, 2007). Para Pujol (1999) citado en Colmenares y Saavedra (2007), la calidad se entiende como un conjunto de requisitos técnicos y psicológicos que se deben reunir para cumplir con el papel satisfactorio en el mercado.

Según Fegenbaun (1994) en Colmenares y Saavedra, (2007), se podría definir la calidad como todos los rasgos de un producto o servicio referidos a su capacidad de satisfacer las necesidades implícitas. Por último, Morris (1992) en Medina y Medina (2011, p.86) expresa que “la calidad se alcanza cuando los servicios que se prestan, según los compromisos adquiridos, se adecúan a las necesidades reales de sus destinatarios y la comunidad en general, y todo se hace de manera económica, efectiva, eficiente y equitativa”.

1.1.1 Evolución histórica de la calidad.

La evolución histórica de la calidad se encuentra dividida en cuatro grandes etapas, a continuación se explican brevemente:

1. Etapa. Origen de la calidad en la antigüedad.

Es en el siglo XX, cuando se empieza a definir y concretar qué es la calidad, pero no es algo relativamente nuevo, ya que en las primeras civilizaciones ya existía la

responsabilidad de realizar el trabajo de forma correcta, pero no solo usaban la calidad para la caza, también había una estrecha relación con la artesanía, las edificaciones, el arte, o las celebraciones religiosas, entre muchas otras.

2. Etapa. Siglo XII-XVIII, Revolución Industrial.

Está marcada por la situación económica/laboral, donde surgen los/as primeros/as artesanos/as y con ello la compra y venta de productos, donde el profesional se encargaba minuciosamente de que estuvieran en condiciones de fidelidad. Con ello surgió el inicio del precapitalismo. Allá por el siglo XVIII, son los gremios artesanales y las diferentes corporaciones municipales, que regulan y establecen una serie de legislaciones para fijar la calidad de los productos. Que eran exportados a otras regiones, con ello nació lo que se conoce como la mano de obra.

Es en el siglo XVIII y XIX período que surgen conflictos sociales por el agotamiento del sistema, empiezan aparecer las primeras máquinas industriales, eso deriva en que los/as trabajadores/as ya no son artesanos/as autónomos/as y por lo tanto depende del producto del precio y de la calidad de dicho producto.

3. Etapa. Segunda Revolución Industrial.

A finales del siglo XIX, empieza a surgir lo que es denominado “producción en masas”, los/as obreros/as siguen siendo los responsables de la calidad del producto, ya que son ellos quienes tienen la responsabilidad de que el producto esté en buenas condiciones. Debido a las duras condiciones de trabajo empiezan a surgir los primeros descontentos y por lo tanto se reciente la calidad del producto, ahí es cuando nace la figura del patrón cuya labor es verificar que el producto tenga las condiciones de calidad.

4. Etapa. Aparición del trabajo científico y los primeros conceptos de calidad.

La última etapa está marcada por la doctrina “Organización Científica de Trabajo” y las diferentes guerras que emergen durante el siglo XX.

Frederick Winslow Taylor, es el propulsor de la doctrina que dice que el rendimiento del/la obrero/a depende del patrón.

La etapa de 1914 a 1918 está marcada por la I Guerra Mundial de la cual empezaron a surgir varios estudios estadísticos sobre el armamento alemán, pues para poder hacer frente al enemigo era necesario introducir más ciencia, que posteriormente se conocería como “la calidad”, todo estos avances fueron derivando con el trascurso del tiempo en

un incremento del grado de innovación tecnológica que empezó a extenderse por la diferentes fábricas y eso origino que terminase la I Guerra Mundial. Una vez finalizado los estados se empezaron a promulgar reglamentos de seguridad, por la presión ejercida por las organizaciones obreras y sindicales, se empieza a regular las relaciones laborales, todo esto indujo a un alto coste laboral, que afectó al nivel de la calidad de los productos, en consecuencia aparecieron la figura de los/as inspectores/as, su labor era examinar y controlar el producto. El creciente tamaño de las empresas hizo necesario recoger las especificaciones por escrito sobre calidad.

En la II Guerra Mundial fue necesario mejorar todo el mecanismo de fabricación en especial en materia de calidad, con la intención de garantizar el armamento bélico.

Hacia la mitad de los años 40 fue necesario un método estadístico al campo de la calidad, debido al aumento de la producción de masa.

En conclusión se puede decir que la II Guerra mundial tuvo como consecuencia que el concepto de calidad comenzara a entenderse como una adecuación a determinadas especificaciones (Penacho, 2000).

1.1.2 Modelos de Calidad.

El termino Gestión de la Calidad Total (G.C.T.) es cada vez más reconocido y extendido en los últimos años, es un término que no está de pasada, ya que la gestión de calidad nos proporciona una mejora continuada.

Este modelo está muy presente en las empresas, aunque cada vez es más común su presencia en las administraciones públicas, tiene un significado global y unificador. Dicho significado lleva consigo aspectos tales como: coste, rentabilidad, competitividad, productividad, excelencia, beneficios, moral, volumen, calidad del producto, etc.

La implantación de los modelos G.C.T favorece en las organizaciones importantes beneficios como reconocimiento e información para conseguir los objetivos de la excelencia (Romero, 2011). Este mismo autor expone que existen abundantes modelos de Gestión de la Calidad, unos de los más conocidos y premiados internacionalmente, son los que se van a desarrollar a continuación:

Modelo Malcolm Baldrige.

Es el modelo con mayor excelencia para las organizaciones estadounidenses, incide en que los líderes tienen que estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes, deben gestionar y responder basándose en los resultados, la base de la estrategia se basa en las medidas y los indicadores del desempeño.

La evaluación se basa en siete áreas (resultados del producto y servicio, resultados financieros y de mercado, orientados a los clientes, de recursos humanos, resultados de liderazgo, de la eficacia organizativa y de la responsabilidad social) cada área tiene un peso distinto compuesto por 19 ítems que se subdividen.

Modelo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management (EFQM).

El modelo Europeo de Gestión de la calidad se basa en la implicación de las personas en la mejora del proceso, durante su vida ha tenido varios cambios, como la innovación, competitividad y aspectos referidos a los clientes o los grupos de interés de las organizaciones, es utilizado para todo tipo de organizaciones privadas o públicas, con o sin ánimo de lucro. El modelo está dividido en dos áreas que son las siguientes:

- Agentes facilitadores: Está compuesto por cinco criterios del sistema de la organización (alianzas y recursos, el liderazgo, las personas y la política, los procesos y estrategia de la empresa).
- Resultados: se componen de cuatro criterios (lo que la organización consigue respecto a los/as clientes/as, personas y empleados/as, la sociedad y los inversores/as).

Modelo Deming Prize.

Es el modelo de Gestión de Calidad por excelencia usado en Japón, a diferencia de los dos primeros modelos no requiere una aplicación de un modelo preestablecido, el objetivo es que cada organización haga una autoevaluación de su situación actual, donde se deben indicar los retos y objetivos que desean conseguir.

Este modelo está compuesto por seis áreas, que son las siguientes: Política de dirección y su expansión, desarrollo/innovación del proceso y nuevos productos, mejora y mantenimiento, recogida, utilización y transmisión de información sobre la calidad, dirección y sistema de la organización, análisis y recolección de información y tecnología.

Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

El modelo FUNDIBEQ ha realizado unos pequeños cambios con el tiempo, pero sigue manteniendo la misma línea, los cambios que se han realizado han sido un glosario iberoamericano relacionado con la calidad.

El modelo Iberoamericano tiene mucha similitud con el modelo europeo EFQM, se componen de nueve criterios y cada uno de ellos tiene un peso distinto en la evaluación. Son los siguientes: Estilo de gestión y liderazgo, estrategia política, desarrollo de las personas, recurso asociados con la organización, clientes, resultados de clientes, resultados del desarrollo de la persona, resultado de la sociedad, resultados generales.

1.2 Calidad Servicios Públicos.

El concepto de servicios públicos surge del Estado moderno y vertebrador del Derecho Administrativo que tiene como función encargarse de la organización y de las diversas instituciones que componen el Estado, entre sus funciones se encuentra, el poder ejecutivo, la soberanía nacional, las finanzas públicas, así como las diversas prestaciones de servicios (Rozas y Hantke, 2013).

Ariño Ortiz (2003) citado en Rozas y Hantke (2013, p. 35) afirma que “el servicio público es prestado por una entidad, usualmente perteneciente al Estado o que es parte de este, con el propósito de alcanzar el bienestar general de la sociedad y de sus miembros”.

Una vez focalizados los diferentes conceptos de Servicios Públicos, podemos llegar a decir que son aquellas actividades llevadas a cabo por el Estado u organización, que tiene como función primordial satisfacer las demandas de la sociedad (Rozas y Hantke, 2013).

1.2.1 Dimensiones de calidad.

Para Berry, Zeithaml y Parasuraman (1985, 1988) en Llórenz (1995) existen diez dimensiones para medir la calidad del servicio.

TABLA 1.

Dimensiones de calidad.

-
1. Elementos tangibles: instalaciones, personal, equipo y materiales de comunicación.
 2. Fiabilidad: ejecución del servicio de forma fiable y respetuosa.
 3. Capacidad de respuesta: disposición para ayudar y responder con rapidez.
 4. Profesionalidad: posesión de destrezas y conocimientos acerca del servicio.
 5. Cortesía: atención, respeto y amabilidad del personal.
 6. Credibilidad: Honestidad en el servicio.
 7. Seguridad: inexistencia de riesgos en el servicio.
 8. Accesibilidad: Facilidad de contacto.
 9. Comunicación: capacidad de informar y escuchar a los clientes.
 10. Comprensión del cliente: capacidad para ponerse en el lugar del cliente.
-

Fuente: Elaboración propia basado en (Llorénz, 1995).

1.2.2 Los beneficios de un sistema de gestión de la calidad.

La Administración Pública, no tiene como objetivo prioritario obtener beneficios, pero eso no justifica que no deba implantar una gestión de calidad, ya que eso favorece una mejor atención al ciudadano.

Andrés Senlle (1993) citado en Medina (1996) nos enseña que los beneficios a la hora de implantar un sistema de calidad en la Administración Pública, son los siguientes:

- Asegura el futuro y la continuidad del equipo.
- Reduce el déficit y con ello favorecer el crecimiento económico.
- Mejor servicio al cliente interno.
- Mejor servicio al cliente externo.
- Integra al cliente a la organización.
- Mejor imagen de la organización.
- Hace más competitivo a la organización.
- Mejorar la gestión.
- Obtienen resultados en los objetivo y economía
- Potencia un liderazgo.

Uno de los retos que se presentan en los Servicios Públicos, es cómo medir la calidad. En empresas privadas llevan tiempo implantando la gestión de calidad, en la Administración Pública no existe la tradición de medición de la calidad, ni cómo deben ser los patrones que han de seguir para llevarlo a cabo (Medina, 1996).

A veces la calidad no se integra en las Administraciones Públicas porque no saben cómo integrarlo dentro, pero los/as profesionales están convencidos de los grandes beneficios que puede llegar a producir, por ese motivo deberían incitar a los responsables de la organización (Medina, 1999).

El Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos ha realizado un primer ensayo de medición, pero sólo ha marcado una serie de clasificaciones numéricas de las mejoras que han de llevarse en la calidad de determinados servicios (Medina, 1996).

La calidad no es una labor específica de ninguna profesión, quizás por esa misma razón algunos master o cursos de expertos comienzan a integrar la calidad como un ámbito profesional (Medina, 1999).

1.2.3 Modelo de la evaluación de calidad de los servicios públicos.

El modelo de la evaluación de calidad de los Servicios Públicos se define como unos factores que agrupan una serie de aspectos: generales, funcionales y técnicos que conlleva la calidad del Servicio Público.

Generales.

- Responsabilidad del Servicio: Trata de dar una información veraz y responsable, donde el ciudadano no sea perjudicado. El servicio dado debe evitar arbitrariedades, el profesional tiene la responsabilidad de facilitar los objetivos de actuación.
- Credibilidad en las prestaciones del Servicio Público: Se trata de una serie de actuaciones, trato no discriminatorio, equidad, profesionalidad, este punto es muy importante, ya que el profesional es parte de la imagen de la organización y del servicio que presta.

- Participación del servicio: Que el/la ciudadano/a esté presente en la actuación del servicio, que no sea un mero espectador del/la profesional, sino que participe.

Funcionales.

- Respecto y amabilidad del/la profesional: El/la profesional debe tener una comunicación directa y responsable con el/la usuario/a que está siendo atendido.
- Capacidad del personal: El/la profesional debe estar preparado a la exigencia del puesto y conocer los recursos humanos de la organización.
- Compresión en el sistema de la administración: Que el personal sepa desenvolverse en los diferentes ámbitos de la administración, con el objetivo de facilitar el correcto servicio u prestación que el usuario está demandando.

Técnicos.

- Seguridad/calidad en los aspectos tangibles: Las prestaciones del servicio no debe ocasionar ningún tipo de problema o peligro al ciudadano, las instalaciones, mobiliario u material debe estar adaptado para las personas con discapacidad.
- Respuesta flexible y real: El/la ciudadano demanda a la administración que satisfaga las necesidades reales, tener presente siempre las decisiones del ciudadano en los asuntos que les afectan, siendo eficaz y con el mínimo coste.
- Lenguaje/comunicación accesible: Los/las profesionales y la administración deben utilizar un lenguaje que el usuario comprenda, pero también acorde al contexto de la política.
- Accesible el servicio: El lugar, el horario adaptado a las necesidades de la sociedad o el sistema por el cual el/la ciudadano/a se comunica, debe ser accesible, también el acceso de las instalaciones, material (Gutiérrez, Cuesta, y Vázquez, 2008).

1.3 Calidad en la Educación.

El poder definir el concepto de calidad en la educación es algo fundamental y necesario, que debemos explicar, según Berry (1992) citado en Cordero, Muñiz, y Pedraja (2006, p. 5) “si no sabemos muy bien qué es la calidad no podremos evaluar, si no la evaluamos no podemos alcanzarla y, si no sabemos cómo conseguirla acabaremos olvidándonos de ella”.

Mortimore (1991) citado en Cordero, Muñiz, y Pedraja (2006) considera la escuela de calidad aquella que origina el progreso de los/as estudiantes y que enriquece o amplía los logros intelectuales, emocionales, sociales y morales.

Otro concepto de calidad en la educación podría ser el siguiente: “Cualquier intervención que se realice para asegurarla o incrementarla implica tener la capacidad para integrar armónica y diferencialmente los distintos componentes involucrados en toda acción educativa, es decir, significa considerar tanto las orientaciones como los procesos y resultados” (González y Espinoza, 2008, p. 254).

Ford y Hubbard (1990) citado en Bondarenko (2007, p. 615) según la cual “la educación superior de calidad consiste en preparar a los estudiantes por medio del uso de palabras, números y conceptos abstractos para entender, resolver e influenciar positivamente el ambiente en el cual se encuentran”.

1.3.1 Calidad de los Servicios Educativos.

En los últimos años se ha suscitado por parte de diversos gestores públicos, como los agentes sociales, un gran interés sobre la calidad en las entidades educativas, que se ha visto reflejado en las diversas publicaciones sobre la enseñanza.

Para acabar con la imagen de “caja negra”, que impide saber qué es lo que está sucediendo dentro de las instituciones educativas, las diferentes publicaciones sobre el tema han propuesto un mejor manejo de los recursos disponibles de la enseñanza, así como la toma de decisiones adecuada, ya que el sistema educativo es una fuente de capital humano primordial para la sociedad y en el crecimiento económico de un país.

Éste interés se ha visto reflejado en la normativa que regula el sistema de educativo nacional, es decir, en la Ley Orgánica 10/2002 de Calidad de la Educación. El objetivo de dicha normativa, no es otro que conocer los diversos factores que dificultan la mejora de la enseñanza, y con ello proporcionar información a las diferentes administraciones educativas, actores implicados/as, profesores/as, alumnado, entidades colaboradoras y la sociedad en general, con el propósito de dar a conocer el nivel de calidad que tiene la enseñanza. (Cordero, Muñiz, y Pedraja, 2006).

1.3.2 Indicadores de calidad en educación.

El informe de Pisa es un estudio que surgió a finales de la década de los noventas, con el propósito de evaluar internacionalmente los rendimientos educativos de los países que forman la OCDE, así como numeroso países asociados.

Los resultados son publicados cada tres años, siendo en el 2000 el primero, el último se espera publicado en el 2015. Dicho informe se basa en tres indicadores, son los siguientes:

- Compresión lectora.
- Resolución de problemas matemáticos.
- Compresión de textos científicos.

De los resultados extraídos se puede hacer una aproximación detallada de la educación impartida en los diversos centros de la OCDE y países asociado, los datos no pueden ser comparados, ya que interfieren varios factores asociados/as cómo la organización, el clima escolar (basándose en la opiniones de los/las profesionales del centro), la calidad de las infraestructura de los centros, etc. (Cordero, Crespo, y Pedraja, 2013).

1.4 ¿Qué es el Plan Bolonia?

Se denomina Plan Bolonia, el proyecto que impulsó la creación del “Espacio Europeo de la Educación Superior”, fue en la declaración de Bolonia (1991) y posterior de Praga (2010) cuando se inició la firma que originó una puesta en común de las titulaciones y las adaptaciones de los diversos contenidos de los estudios.

El objetivo fundamental es homogeneizar todas las Universidades Europeas, con ello facilitaría la movilidad de estudiantes comunitarios y no comunitarios entre los países. Sus anhelos también estaban orientados a mejorar la calidad de la enseñanza superior, dar una mayor cohesión social y reducir las desigualdades (Rabadán, Hernández, Parra, y Escarbajal, 2013).

1.5 ¿Qué oferta el Plan Bolonia?

Las metas que se intentan alcanzar llevando a cabo el Plan de Bolonia, es convertir a Europa en una economía competitiva basada en el conocimiento articulándose en seis ámbitos de actuación que se exponen a continuación, según (Torres, 2010):

- Crear un sistema común de titulaciones europeo, que promueva la libertad de estudio en diferentes universidades, mejore las oportunidades de trabajo y la competitividad internacional de los sistemas educativos europeos.
- Crear un sistema basado en dos ciclos: grado y postgrado.
- Establecimiento de un sistema común de créditos europeo.
- Promover la movilidad del estudiante, eliminando todos los obstáculos burocráticos entre los países adheridos.
- Promover y establecer la cooperación en temas de calidad en la enseñanza.
- Promoción de las dimensiones europeas en la enseñanza superior.

1.6 ¿Qué supone para los/as estudiantes?

La estrategia más importante en el proceso del Plan de Bolonia es cambiar la perspectiva del aprendizaje, donde los/as estudiantes no sean un mero receptor pasivo de la enseñanza, pues son ellos/as, quiénes generan su aprendizaje no sólo dentro de la institución sino en cualquier ámbito u/o situación para acercarle a la sociedad. Todas las herramientas, habilidades adquiridas, competencias u aptitudes serán fundamentales para su realización personal, profesional y para una sociedad basada en el conocimiento y aprendizaje continuo (Montero, 2010).

Los cambios más destacados en el nuevo modelo de aprendizaje, se basan en los siguientes factores:

- Mayor responsabilidad como agente activo de la enseñanza.
- Trabajo continuo y coordinado.
- Trabajos de grupos.
- Distribución del tiempo.
- Formación universitaria de calidad y realización personal.
- Utilización de recursos y herramientas novedosas.

1.7 Competencias académicas del Grado.

Rey (1996) en (Yániz, 2008, p.3) “define competencia como la capacidad de generar aplicaciones o soluciones adaptadas a cada situación, movilizandolos propios recursos y regulando el proceso hasta lograr la meta pretendida”.

Según Montero (2010). Durante la etapa de trasiego que ha existido en los últimos años, la comunidad educativa ha tenido la ardua tarea de la clasificación de las competencias, con el único fin, de hacer un acuerdo coherente en los planes de estudios cuyas competencias están divididas en torno a dos grande grupos, las genéricas y las específicas:

Las competencias genéricas o transversales: son aquellas competencias comunes y necesarias (independientemente de la universidad o estudios a realizar) que tienen como propósito mejorar la formación de los/as estudiantes egresados o de aquellos estudiantes que quieran incorporarse al mundo laboral, para que ejerzan la profesión con la mayor eficacia posible. Estas competencias están compuestas por tres grande bloques:

- Las competencias instrumentales: la capacidad de defender argumentos, lleva los conocimientos a la prácticas, tener la capacidad de poder expresarte en una segunda lengua, capacidad de análisis de síntesis, saber distribuir el tiempo y planificarlo y dominio de las TIC.
- Las competencias sistemáticas: Habilidad u capacidad de poder desenvolverse adecuadamente a la hora de seleccionar fuentes bibliográficas a través de la red, formarse a lo largo de toda la vida laboral, etc.
- Las competencias personales: la habilidad de poder realizar trabajos en equipo, desarrollar la capacidad de liderazgo, enriquecimiento cultural,

poder realizar trabajos autónomos y el Compromiso ético con la diversidad lingüística y cultural.

Mientras que las competencias específicas según (Vázquez O. , 2005) se componen de la labor de los/as profesionales en Trabajo Social y el eje central del proceso formativo de los/as estudiantes que se están formando en la profesión. Se recogen 25 competencias específicas que se agrupan en seis apartados diferentes, son los siguientes:

- Ayudar a las personas, comunidades, grupos y familias, con el fin de que puedan tomar sus propias decisiones y que posean suficiente información para hacer frente a sus decisiones. Los/as profesionales en Trabajo Social han de empoderar al usuario/a para que identifiquen sus fortalezas, sus expectativas y sus limitaciones y con ello tomar sus decisiones acerca de sus necesidades.
- El/la Trabajador/a Social debe priorizar en las urgencias y responder en cualquier tipo de riesgo latente, debe hacer una valoración en todas las áreas que estén en conflicto y fortaleciendo a los/as usuarios/as para reflexionar sobre lo sucedido.
- El/la Trabajador/a Social debe saber los conocimientos en relación con los servicios jurídicos en el ámbito de lo social y en la especialidad donde se encuentra trabajando, ya que trabaja en la ayuda a personas, familias, organizaciones y comunidades en la intervención de su defensa.
- El/la profesional debe identificar la naturaleza y el riesgo contraído hacía las personas, grupos, familias, comunidades y organizaciones. Para ello es necesario contrastar los derechos y responsabilidades del afectado/a. Ayudar a promocionar el desarrollo y el crecimiento personal y la independencia de cualquier riesgo potencial, es de prioritario la importancia tener en cuenta los derechos de las personas.
- El/la trabajador social debe poseer la suficiente capacidad para priorizar y dirigir en el trabajo y ser responsable del trabajo realizado, es necesario el requerimiento del control y evaluación de su práctica, es de vital importancia utilizar apoyo y supervisión con el fin de mejorar la práctica.
- El/la profesional debe confiar en su propio análisis, sino también en el análisis y la supervisión de otro profesional y organizacional como

refuerzo para la investigación y el análisis crítico, es necesario saber demostrar cómo utilizar los conocimientos basándolo en los diversos modelos y métodos en el ejercicio de la profesión.

1.8 Sistema de Garantía de Calidad en la Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación de La Laguna.

Según La Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación de la Universidad de La Laguna (2015), esta se encuentra implicada actualmente en la Gestión de la Calidad de la enseñanza y aprendizaje de los/as estudiantes con el propósito de mantener la satisfacción de las necesidades y las expectativas. Con dicho propósito se ha empezado a desarrollar un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) donde se especifican los estándares de calidad internos requeridos.

Teniendo en cuenta que la Universidad de La Laguna, concretamente La facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación ya cuenta con un Sistema de Garantía Interno de Calidad, que incluye un Manual de Calidad (MC) y un Manual de Procedimiento (MP), se puede decir que cumple los requisitos necesarios para incorporarse a la implantación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, (ANECA).

La responsabilidad del proceso de la Gestión de la calidad en la Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación se encuentra dividida en varios procesos que siguen un orden jerárquico.

- Vicedecana Coordinadora de la Calidad e Innovación (Asesoramiento en materia del diseño e implementación de las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.)
- Coordinadora de Calidad (Responsable de llevar a cabo la correcta implantación y mantenimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad y coordinación de la docencia virtual.)

- Comisión de Calidad del Centro (CCC) (Es el organo competente de la tarea de planificar el seguimiento del SGIC y con ello el puente de comunicación interno del proceso.)
- Comisión de Calidad, Orientación y Acción Tutorial (CCOAT) (Comprende la función de coordinación y desarrollo del Plan, en dicha comisión se encuentra la representación de cada una de las titulaciones presente adscrito al centro)

Principios y Compromisos en materia de Calidad, están establecidos a través de los Estatutos del Plan Estratégico de la Universidad, que son los siguientes:

Principios básicos. Son los principios de legalidad, transparencia, eficacia, eficiencia y participación.

Los fines esenciales. Es la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los usuarios/as tanto dentro de la Universidad, como fuera de ella. Comprometiéndose a poner todos los recursos técnicos, económicos y humanos disponibles a su disposición.

Calidad docente. Se pretende mejorar la calidad del docente e investigadora y la búsqueda de la excelencia educativa.

Calidad investigadora. Fomentar la investigación y de sus resultados, establecer contacto con otros centros, etc.

Calidad de la gestión. Mejorar el servicio prestado a la sociedad a través de la eficacia, eficiencia y rapidez, fomentando la coordinación entre su personal administrativo y mejorando el sistema de información, a través de la continua formación del/la docente, etc.

Proyección social. Conseguir la captación de nuevos/as estudiantes, siendo el eje de articulación del modelo social en Canarias a través de los valores impartidos.

Compromisos. Formación continua del personal interno de la Facultad para facilitar las necesidades de las personas demandante de un servicio, establecer guiones de calidad para asegurar el proceso, hacer correcciones o mejora en caso de ser necesario dentro del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

1.9 Motivación, expectativas, satisfacción y valoración de la calidad percibida.

1.9.1 Conceptos de la Motivación.

Según Freud (1915-1959) en Piña (2009) la motivación puede ser definida como la “fuerza interna o fuente de energía que dirigía las actividades hacia los objetos, los cuales se distinguían por sus propiedades gratificantes y porque permitían la liberación de energía sobrante en el organismo” (Piña, 2009, p. 29). Por otra parte, Mas y Medina (2007) se refieren a la motivación como las diferentes expectativas y creencias de autoeficacia de la percepción que los/as estudiantes tienen sobre la capacidad para desarrollar las diversas tareas surgidas durante el curso. Pintrich y Schunk (2006) citado en (Boza y Toscano, 2012, p. 126) definen “La motivación como el proceso que nos dirige hacia el objetivo o la meta de una actividad, que la instiga y la mantiene. Por tanto es más un proceso que un producto, implica la existencia de unas metas, requiere cierta actividad (física o mental), y es una actividad decidida y sostenida”, mientras que para Manassero y Vázquez (1998) “La motivación como un factor individual asociado a variables psicológicas, que han sido estudiadas en relación con el rendimiento escolar, las cuales refieren a la percepción de control que tiene el estudiante sobre su propia conducta y su ambiente” (Bravo, González, y Maytorena, 2000, p 3).

1.9.1.1 Motivación Intrínseca y Extrínseca.

Pekrum (1992) en García y Doménech (2002, p. 30) define la motivación intrínseca “como aquella que procede del propio sujeto, que está bajo su control y tiene capacidad para autorreforzarse” y en contraposición de la intrínseca, define la motivación extrínseca como “aquella que procede de fuera y que conduce a la ejecución de la tarea” y añade que todas las clases de emociones relacionadas con resultados se asume que influyen en la motivación extrínseca de tareas.

1.9.1.2 Teoría de la Motivación.

A continuación se expone la teoría de la motivación, que consta de cinco tradiciones.

La primera tradición:

Kurt Lewin (1944) citado en Huertas (2008) entre los conceptos motivacionales destaca el nivel de aspiración que tenía que ver con las expectativas de éxito con las que las personas se forman y las circunstancias sociales, por lo que las ganas de continuar en la tarea dependerán de las expectativas de éxito o de fracaso que se tengan.

Atkison y McClelland (1953) citado en Huertas (2008), se centraron en el concepto de motivo del logro, considerándolo como la presión a ser eficaz con cierto grado de excelencia midiéndolos con dos factores:

- La necesidad de logro: que revela aspectos encubiertos de la motivación y de la personalidad del individuo.
- Las expectativas de éxito: A mayor expectativa de éxito, mayor es la probabilidad de continuación en la tarea.

White (1959) citado en Huertas (2008) introduce el término de necesidad de competencia, entendida como una necesidad natural del ser humano. Más tarde Bandura (1982,1987), se sitúa en la frontera del conductismo y el cognitivismo.

En su teoría de la autosuficiencia, relaciona la autosuficiencia con el juicio sobre las propias capacidades para organizar y ejecutar las tareas necesarias para la consecución de los resultados propuestos (Huertas, Las teorías de la motivación desde el ámbito de lo cognitivo y lo social, 2008). Posteriormente, Hater (1978) citado en Huertas (2008) desarrolló el modelo de White (1959), centrándose en el papel de los/as agentes de socialización, los cuales canalizaban la tendencia natural a dominar para lograr el éxito en el propio entorno y organizó las competencias en tres áreas: competencia física, competencia cognitiva y competencia social.

Pintrich y Shunk (2002) citado en Huertas (2008) afirmaron que la competencia está relacionada con los resultados académicos y las personas más competentes suelen mostrar más motivación intrínseca. Quien presenta una baja competencia, suele tener una baja autoestima social y menores expectativas de éxito personal. En definitiva, la competencia es una necesidad psicológica que influye en el comportamiento cotidiano.

Para concluir esta primera tradición, tenemos a Elliot y Dweck (2005) citado en Huertas (2008) los cuales criticaban la idea del logro, pues la consideraron anticuada por su carácter individualista, ya que se comienza a hablar de la cooperación y la interdependencia en el desarrollo de tareas.

Segunda tradición:

Gallanter y Pribam (1960) proponen que el comportamiento no sólo depende de estímulos externos, sino que está relacionado con nuestros objetivos y metas.

Ford (1992) organiza estas metas en tres grandes grupos:

- Metas personales, que pueden ser de carácter afectivo, carácter subjetivo o de carácter cognitivo.
- Metas relacionadas con el ambiente, relacionadas con la asertividad y la colaboración y responsabilidad social.
- Metas de la tarea, las cuales buscan el progreso personal.

Luria y Vygotski (s.f.) citado en Huertas (2008) defienden la existencia de tres sistemas funcionales que incluyen la historia evolutiva de la sociedad y del propio individuo:

- Las metas basadas en operantes, es decir, metas como búsqueda de recompensas.
- Sistema basado en los mecanismos sociales: encontramos la fuente de socialización en los demás.
- Sistema funcional basado en la autorregulación: Por un lado, las metas relacionadas con el yo, búsqueda de juicios positivos y evitación de los negativos y, por otro lado, las metas relacionadas con la tarea, relacionadas con el aprendizaje y la autonomía.

En las últimas décadas, se incluye las denominadas metas de logro, que están relacionadas con el aprendizaje de nuevas habilidades y el deseo de incrementar la propia competencia (Huertas, Las teorías de la motivación desde el ámbito de lo cognitivo y lo social, 2008).

Tercera tradición:

Weiner (1992) citado en Huertas (2008) defiende que lo que determina la motivación son las explicaciones causales que hacemos después de cada resultado. Estas explicaciones se dividen en tres dimensiones:

- Lugar de la causalidad: Si la causa se origina en el interior del sujeto o procede del exterior.
- El grado de estabilidad: Persistencia o modificabilidad de la causa.
- El grado de control: Si el sujeto es capaz o no de modificar las consecuencias.

Las consecuencias emocionales dependen de la propia atribución realizada y el grado de la emoción dependerá de las circunstancias propias individuales y culturales. Nuestras competencias personales son fuente de nuestros juicios atributivos, los cuales también se verán influenciados dependiendo de nuestra posición como agentes u observadores de la situación (Huertas, Las teorías de la motivación desde el ámbito de lo cognitivo y lo social, 2008).

Cuarta tradición:

Según Huertas (2008) la teoría de la autodeterminación parte de que la autodeterminación es una necesidad psicológica que impulsa al ser humano a dominar su entorno y ejercitar sus capacidades. Cuando alguien se siente autodeterminado, inmediatamente genera sentimientos positivos y de felicidad. Por eso se considera como una necesidad de carácter universal y esencial para la salud y bienestar. Como cualquier necesidad, necesita desarrollarse dentro de un entorno social y cultural, por lo que la autonomía, la competencia y el apoyo social son los pilares de la autodeterminación:

- Autonomía: Una persona se percibe como origen, causa y con control sobre lo que hace o debe hacer. A mayor autonomía, mayor motivación e interés intrínseco en la actividad.
- Competencia: Hace referencia a la percepción de nuestras propias capacidades y habilidades. La percepción de competencia aumenta la motivación intrínseca.
- Apoyo social: Los entornos sociales proporcionan seguridad y apoyo, lo que facilitan la aparición de la motivación.

Quinta tradición:

La fuerza de voluntad, es el acto de encaminar nuestras fuerzas impulsivas de nuestros apetitos hacia un fin concreto. De este concepto, surge el concepto de autorregulación, entendido como el proceso de encaminar nuestros esfuerzos hacia la consecución de una meta. (Huertas, Las teorías de la motivación desde el ámbito de lo cognitivo y lo social, 2008).

Existen dos visiones complementarias de los procesos de autorregulación:

1. El que propone que los procesos de autorregulación tienen tres funciones (Pintrinch y Linnernbrink, 2000) citado en Huertas (2008)
 - Regulación estratégica de ciertos procesos cognitivos: Cómo poner en marcha los recursos cognitivos dependiendo de las demandas del entorno.
 - La planificación: Saber coordinar los procesos mentales necesarios.
 - Los procesos de control cognitivo de la acción: hace referencia a los procesos encargados de auto-observarnos para monitorizar nuestras actividades.
2. Khul Incluye a la autorregulación de los macrosistemas cognitivos, la autorregulación de microprocesos subcognitivos, relacionados con el control de la energía y las estrategias inconscientes y de carácter afectivo, ya que él considera que las teorías clásicas de la motivación menosprecian los aspectos afectivos. (Huertas, Las teorías de la motivación desde el ámbito de lo cognitivo y lo social, 2008).

1.10 Conceptos de Expectativas.

Escoriza (1985) en Peralta (2006, p. 202) expone que la expectativa es “La anticipación de un evento o consecuencia futura”. Por otra parte, Rosenthal y Rubin (1978) citados en Núñez (2012, p. 94) definen a las expectativas “Como el proceso por el cual las creencias y las expectativas de una persona afectan, de tal manera su conducta, que provoca en los demás una respuesta que confirma esas expectativas”; Mientras que para Rogers, C. (1982) citados en Núñez (2012, p. 95) "Las expectativas son un conjunto de creencias generalizadas y predicciones, con cierto grado de confianza, del comportamiento de una persona o grupo". Para finalizar, Prakash (1984) citado en Montoya, Montoya y Rojas (2012, p.78) “señala cómo las expectativas de una persona se relacionan directamente con la satisfacción de los clientes o consumidores.”

1.10.1 Teoría de la Autoeficacia de Bandura.

Bandura (2001) citado en (Blanco, Martínez, Zueck, y Gastélum, 2011) se refiere a la autoeficacia como la confianza que una persona tiene sobre sí misma y la propia capacidad de hacer las actividades intentando llevarlas a cabo. Utilizando lo anteriormente nombrado como herramienta o juicio para comprobar su autoeficacia, además de apoyarse en las tareas y situaciones en las que se involucra. Las personas suelen referirse a algún tipo de metas o tarea a conseguir. Es decir, para Santiago y Barnett (2003) la autoeficacia es determinante para la motivación y una de las condiciones para que se produzca la motivación en el trabajo.

Para complementar lo argumentado anteriormente por Bandura, se añadirán los dos tipos de expectativas existentes en la teoría de Autoeficacia.

1.10.2 Expectativas de Eficacia y de Resultados.

La expectativa de eficacia es la capacidad de creencias de uno mismo para organizar y realizar cursos de acción requeridos para producir algunos logros y que las expectativas de resultado, son la estimación que hace la persona sobre algún comportamiento que llevará a ciertas acciones (Santiago y Barnett, 2003).

En contraposición a los/as autores/as anteriormente nombrados, para Suriá, Rosser y Villegas (2013) existen tres tipos de expectativas de resultados, sociales, materiales o personales. Esto puede perjudicar a la elección de los estudios o inclusive a la satisfacción con los mismos.

1.11 Conceptos de la Satisfacción.

Se puede definir la satisfacción como la efectividad del marketing, el reflejo del bienestar de la sociedad y el sentimiento emocional de los individuo (Peralta, 2006). Asimismo las necesidades que tiene los/as individuos/as de mantener relaciones afectivas con otras personas y de integrarse socialmente, es una de las principales causas que mueve su conducta (García, Barbero, Ávila, y García, 2003).

La satisfacción es la suma de un proceso valorativo, que hace una persona cuando expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, haciendo un juicio de valor sobre un proceso de evaluación (Gento y Vivas, 2003). Mientras que para Rey (2000), la satisfacción es la búsqueda del resultado propuesto, y depende tanto del servicio prestado, de los valores, como de las expectativas de los/as usuarios/as. Además contempla factores como el tiempo, el dinero y el esfuerzo invertido.

1.12 Calidad Percibida.

“La calidad de un servicio es la función de la percepción que el usuario-consumidor tiene del grado de cumplimiento de sus expectativas fijadas” Panera (1999, p. 98). A diferencia de Duque, Cervera y Rodríguez (2006, p. 4) que la definen como “los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado.” Para Medina y Medina (2011, p. 87) se define como “Se trata del resultado de la comparación evaluativa que el usuario hace de la experiencia percibida del servicio con las expectativas que tenía en el momento de la compra o el consumo”. Por último García (2012, p. 1) “Es movimiento, la calidad es prever, consiste en medir lo que esperábamos (expectativas) y lo que realmente he recibido”.

Según Hoffman y Bateson (2002) citado en Medina (2011) en general es complicado medir la calidad percibida de un servicio prestado, a diferencia de un producto, por característica de diversa consideración (variabilidad, perecederos, intangibilidad, etc), por ese mismo motivo diversos investigadores/as, argumenta que el concepto de calidad percibida de un servicio es muy difícil de medir.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988, p. 113) “definen la calidad de servicio percibido como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicio deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido”. Para evaluar un servicio es necesario realizar con antelación un diagnóstico de dicho servicio a partir de las percepciones fijadas del cliente/a en el servicio recibido.

Por dicho motivo, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado en Medina (2011) la calidad del servicio quedó definida como la amplitud de las diferencias o brechas que existía entre las expectativas o deseos de los clientes o usuarios/as con relación al servicio recibido. Tras las diversas investigaciones llegaron a la conclusión, a desarrollar un modelo que recogerá como medir la calidad de un servicio, del cual surgió el SERVQUAL, dicho modelo se basa en las diferencias entre las expectativas de los/as clientes/as depositadas y aquello que ellos realmente obtienen del servicio solicitado.

Según Medina (2011) el SERVQUAL utiliza cinco dimensiones con el objetivo de medir la diferencia entre la expectativas puesta y la satisfacción final del servicio ofrecida; las dimensiones son las siguientes:

- Elementos tangibles. Todo el envoltorio que rodea al servicio, instalaciones, el personal interno del servicio, equipo, etc.
- Confiabilidad. El servicio prometido con la forma correcta y digna de confianza.
- Capacidad de respuesta. Buenas disposición ayudar, no poner trabas al servicio.
- Seguridad. La capacidad de transmitir seguridad y confianza al usuario/a.
- Empatía. Que el cliente sienta atención y una cordialidad individualizada.

1.12.1 Métodos para medir la satisfacción del usuario.

Existen muchas formas o procedimientos para medir la calidad percibida por el/la usuario/a del servicio. A continuación, se procederá a la enumeración de los diferentes métodos para medir la satisfacción del/la usuario/a, según Herrera (2012):

Valoración directa: Es el instrumento de medición cuantitativo o cualitativo más utilizado para medir la calidad de los servicios, mediante diferentes percepciones y expectativas que está compuesto por veintidós ítems, que a su vez representan cinco dimensiones de un servicio: Tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad, llamado SERVQUAL.

Valoración derivada: Es una entrevista estructurada/preparada con el fin de que el/la usuario/a responda, cómo fue atendido y cómo le hubiera gustado que se le atendiese.

Análisis de problema: Consiste en proponer a los/las usuarios/as que expongan diferentes sugerencias, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

Relacionar la importancia del servicio con el grado de satisfacción de su prestación:

Preguntar a los usuarios que participan en los servicios que se ofertan: ¿Qué le produce mayor satisfacción?

Estudio de incidentes críticos: Conocer dónde se encuentra el problema o incidencia de un servicio.

Una vez concluido el Marco Teórico, que fundamenta la investigación con los diversos conceptos, se expondrá la finalidad y el objetivo que desea conseguir el trabajo de investigación.

2. Finalidad y objetivo de la investigación.

La finalidad de esta investigación es conocer la satisfacción con la calidad percibida de los/as estudiante en el grado en Trabajo Social de la Universidad de La Laguna y para ello se plantea el siguiente objetivo general.

- Conocer las expectativas, las motivaciones y las satisfacciones percibida con los estudios en el Grado en Trabajo Social.

3. Método.

3.1 Participantes.

Los/as participantes del estudio son una muestra de 90 alumnos/as de Grado en Trabajo Social en el curso 2014/2015, siendo 30 de primer curso, 30 de tercero y 30 de cuarto año. A continuación se describe el perfil de la muestra

TABLA.2
Perfil de la Muestra.

		Recuento.	% del N de columna.
Sexo del Encuestado.	Hombre.	28	31,1%
	Mujer.	62	68,9%
	Total.	90	100,0%
Edad del Encuestado.	De 18 a 20.	26	28,9%
	De 21 a 22.	33	36,7%
	De 23 a 24.	12	13,3%
	25 y más.	19	21,1%
	Total.	90	100,0%
Curso del Encuestado.	Primero.	30	33,3%
	Tercero.	30	33,3%
	Cuarto.	30	33,3%
	Total.	90	100,0%
Razón por la que cursas Trabajo Social.	Vocacional.	76	84,4%
	Por nota.	5	5,6%
	Otras.	9	10,0%
	Total.	90	100,0%
Vía de acceso.	Bachillerato.	66	73,3%
	Formación Profesional.	20	22,2%
	Accesos mayores de 25 años.	2	2,2%
	Accesos Mayores de 45 años.	2	2,2%
	Total.	90	100,0%
Situación Laboral.	Desempleado/estudiante.	74	82,2%
	Activo/estudiante a tiempo completo.	1	1,1%
	Activo/estudiante a tiempo parcial.	7	7,8%
	Activo/estudiante por horas.	8	8,9%
	Total.	90	100,0%
Disfruta de Beca.	Si.	64	71,1%
	No.	26	28,9%
	Total.	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

La mayor parte de los/as encuestados/as son mujeres y más de la mitad de la muestra están entre los 18 y los 22 años. Por cursos, existen el mismo número de personas en primero, tercero y cuarto. Respecto a las razones de estudiar Trabajo Social, un 84% lo hizo por vocación mientras un 5% fue por nota. Teniendo en cuenta la vía de acceso, un 22% accedió por Formación profesional mientras un 73% accedió a través de bachillerato.

En lo que se refiere a la situación laboral, el 82% es desempleado/estudiante mientras un 9% es activo y estudiante por horas. Por último, un 71% disfrutaban de beca.

3.2 Técnica o instrumento.

La técnica mediante la cual se recogió la información de esta investigación es la encuesta, siendo el instrumento un cuestionario de elaboración propia.

Para poder concretar las variables y dimensiones posibles a recoger dentro del mismo, se procedió a llevar a cabo una entrevista grupal para recoger diferentes ideas y aportaciones. En ningún momento el debate estuvo guiado o marcado.

El objetivo del mismo era permanecer lo más neutral posible en cuanto a las diferentes opiniones surgidas. Toda esa información se encuentra reflejada en el (anexo 1).

Partiendo de estas ideas recabadas se confeccionaron 3 modelos de cuestionarios (1ª, 3ª y 4ª curso en el Grado en Trabajo Social) se encuentran reflejado en los (Anexos 2, 3 y 4) donde se exploran aspectos como:

- Datos socio-demográficos.
- Razones y/o motivaciones.
- Expectativas laborales.
- Satisfacción con el servicio.

En el apartado de la satisfacción, dependiendo del curso matriculado los/as estudiantes se les hacen una serie de preguntas.

En la encuesta de los/as estudiantes de primero, se mide la satisfacción como la valoración de las asignaturas/ Plan docente y profesorado, mientras que en los cuestionarios de tercero se mide la satisfacción durante el transcurso de la carrera y por último en el cuarto años se mide la satisfacción al finalizar la carrera.

3.3 Procedimiento.

Una vez finalizado el proceso de recogida de información con los cuestionarios, se iniciará el vaciado de los datos obtenidos.

La encuesta está dividida en dos partes:

La primera parte está compuesta por los datos socio-demográficos, todos los datos obtenidos se han agrupado en una tabla Excel, en dicha tabla se encuentran diversos puntos de las encuestas, como, por ejemplo: Edad, Sexo, Situación laboral, Vía de acceso a la carrera. Etc.

La segunda parte de la encuesta, está dividida en tres apartados que se valorarán a través de una escala, siendo la puntuación mínima de la escala 1, en desacuerdo y la puntuación máxima de 5, totalmente de acuerdo.

Tras el trabajo de campo, se analizaron estadísticamente los datos obtenidos con el programa SPSS para elaborar una serie de conclusiones basándonos en los resultados obtenidos en la investigación.

En primer lugar, tras introducir los datos en el SPSS procedimos a la depuración de la base de datos de la investigación. Cabe destacar que, debido al tamaño pequeño de la muestra, se acordó recodificar las variables relativas al acuerdo/desacuerdo de 5 a tres categorías: Totalmente de acuerdo/Bastante de acuerdo, de acuerdo y Bastante en desacuerdo/Totalmente en desacuerdo. Ya en el mismo paquete estadístico se procedió al análisis de los datos. Cabe destacar que por lo pequeño de la muestra se recodificaron las categorías de todas las variables de grados de acuerdo, creando variables de tres categorías: totalmente en desacuerdo/poco de acuerdo, de acuerdo y bastante de acuerdo/totalmente de acuerdo.

Ya en el análisis descriptivo, se procedió a elaborar en primer lugar el perfil de los encuestados. Posteriormente se analizaron las razones del porqué estudió la carrera el encuestado y las expectativas laborales, cuestión que fue analizada según el sexo, la edad y el curso al que pertenece, todo ello para observar si estadísticamente existen diferencias significativas entre dichos grupos poblacionales.

Posteriormente, se analizó por sexo y edad (para ver si hay variaciones estadísticamente significativas) las valoraciones de los de primero de Grado según el sexo, la satisfacción con el curso de los de tercero y la satisfacción en el momento de acabar de los de cuarto de carrera.

4. Resultados.

Los resultados se presentan estructurados en los siguientes apartados:

Perfil sociodemográfico de participantes, expectativas, motivaciones y satisfacción

4.1. Perfil Socio-demográfico.

La mayor parte de los/as encuestados/as son mujeres, la edad más predominante en la muestra ronda entre 18 a 22 años, la opción prioritaria por la que se matricularon en el Grado en Trabajo Social, es vocacional con un 84,4%.

Mientras que la situación laboral, es desempleado/estudiante con un 82,2%, la vía de acceso a la disciplina es bachillerato mayoritariamente con un 73,3%, y con un 71,1% de los/as estudiantes se encuentran disfrutando actualmente de algún tipo de beca.

4.2. Resultados la Motivación.

TABLA 3.

Media de la motivación según el curso (1 muy en desacuerdo, 3 muy de acuerdo)

	Curso del Encuestado			
	Primero Media	Tercero Media	Cuarto Media	Total Media
Los principios y valores por lo que lucha el Trabajo Social (honestidad, solidaridad, derechos, justicia, etc.) coinciden con mis principios y valores.	2,87	2,83	2,93	2,88
Siempre he querido estudiar Trabajo Social porque es una profesión que enriquece profesional y personalmente.	2,03	2,47	2,43	2,31
Por estudiar algo que pueda ayudar a construir una sociedad más justa.	2,67	2,83	2,80	2,77
Por descarte de otros estudios, ya que no pude entrar en otra disciplina.	1,40	1,13	1,30	1,28
Porque mis padres creen que una educación es beneficiosa para mi futuro.	1,67	1,57	1,67	1,63
Porque tiene salida profesional.	1,60	1,97	1,47	1,68

Los motivos en los que hay un mayor grado de acuerdo son los/as de que estudiaron Trabajo Social por los principios y valores que implica, seguido de la motivación de construir una sociedad más justa. Por otro lado, se muestran menos de acuerdo con el motivo de que estudiaron Trabajo Social por descarte de otras carreras. Por lo tanto, los/as estudiantes de Trabajo Social muestran motivaciones más morales que prácticas a la hora de estudiar Trabajo Social.

Respecto a que los principios del Trabajo Social coinciden con los principios del alumno, los que más de acuerdo se muestran son los de cuarto curso, seguidos de los de primero.

Por otro lado, cuando se les pregunta si estudiaron Trabajo Social porque le enriquecía personal y profesionalmente, los que más de acuerdo están son los de tercero y cuarto. Por otro lado, los que estudiaron Trabajo Social para luchar por una sociedad más justa se concentran sobretodo en tercero, mientras que los que más de acuerdo están con la idea de que estudiaron porque sus padres piensan que la educación es beneficiosa para su futuro son los de primero y cuarto. Por último, los que más de acuerdo están con la idea de que estudiaron Trabajo Social por la salida profesional son los de tercero, mientras que los de cuarto son los que más en desacuerdo están. Así, los de cuarto se muestran más en desacuerdo con que Trabajo Social tiene muchas salidas profesionales.

4.3. Resultados sobre Expectativas

TABLA 4.
Media de las expectativas según el curso (1 muy en desacuerdo, 3 muy de acuerdo)

	Curso del Encuestado			
	Primero	Tercero	Cuarto	Total
	Media	Media	Media	Media
Es una carrera que tiene muchas posibilidades de salida profesional.	2,10	2,10	1,67	1,96
Piensa que optará a un puesto de trabajo en un periodo de un año o menor, después de haber finalizado sus estudios.	1,73	1,20	1,33	1,42
Consideras que tener estudios superiores te facilita una mayor incorporación en el mundo laboral.	2,60	2,43	2,47	2,50
La titulación de Trabajo Social permite desempeñar otra disciplina relacionada con lo social.	2,67	2,67	2,70	2,68

Las expectativas en las que existe más acuerdo, es en la idea de que el Trabajo Social permitirá desempeñar otras disciplinas de lo social, seguida de los que están de acuerdo con que facilitará una mejor entrada al mercado laboral. Por otro lado, respecto a en el que hay menos acuerdo, este se produce cuando se les pregunta si creen que optarán a un puesto de trabajo en menos de un año. Por tanto, las expectativas laborales a corto plazo son bajas.

Respecto a las expectativas por curso, los/as que menos de acuerdo están con la idea de que el Trabajo Social ofrece muchas salidas profesionales son los de cuarto, siendo también los que menos de acuerdo están con que optarán a un puesto de trabajo en menos de un año.

Por otro lado, los de primero están más de acuerdo con la idea de que los estudios superiores permiten incorporarse mejor al mercado laboral, mientras que los que más de acuerdo están con la idea de que el Trabajo Social permite estudiar otra disciplina de lo social son los de cuarto. Por tanto, los de cuarto curso se muestran más pesimistas en cuanto a sus expectativas, si bien piensa que el Trabajo Social ayudará a desempeñar otra disciplina de la social.

4.4. Resultados sobre Satisfacción.

TABLA 5.

Media de la satisfacción de los/as estudiantes de primero de Grado en Trabajo Social

(1 muy en desacuerdo, 3 muy de acuerdo)

	Media
EL Plan de estudios está presente y accesible en la página web de la Universidad (contenido, metodología, asignaturas, etc.).	2,33
Las diferentes asignaturas así como su contenido son de utilidad para el futuro ejercicio de la profesión.	2,00
La bibliografía sugerida y utilizada en la docencia es accesible y está actualizada.	1,93
El plan de estudios existente permitirá cumplir con los objetivos formativos de los/as graduados/as de Trabajo Social.	2,00
La base documental (libros, revistas, etc.) permiten la elaboración de los diferentes trabajos de las asignaturas.	2,33
Los contenidos que se tratan en las asignaturas de Grado de Trabajo Social están conectados con la realidad social actual.	2,17
Los/as profesores/as fomentan la participación y aportan información relevante para nuestra formación.	1,87
La utilidad de las tutorías y el cumplimiento de los/as docentes es adecuado.	1,87
Existe una comunicación fluida y directa entre el alumnado y los/as docentes.	1,73
Se hace uso de las nuevas tecnologías para dar clase.	2,30

Respecto a la satisfacción, donde hay más acuerdo entre los/as estudiantes de primero es con las afirmaciones de El Plan de estudios está presente y accesible en la página web de la Universidad (contenido, metodología, asignaturas, etc.), la de que la base documental (libros, revistas, etc.) permiten la elaboración de los diferentes trabajos de las asignaturas y la de se hace uso de las nuevas tecnologías para dar clase.

Sin embargo, donde hay más desacuerdo es con la que afirma que existen una comunicación fluida y directa entre el/la alumnado y los/as docentes, seguida de la satisfacción con las tutorías y con el fomento de la participación de los/as profesores/as.

Por tanto, los/as estudiantes evalúan peor al profesorado que a las cuestiones propias del Plan de estudios o de la bibliografía disponible.

TABLA 6.

Media de la satisfacción de los/as estudiantes de tercero de Grado en Trabajo Social (1 muy en desacuerdo, 3 muy de acuerdo)

	Media
Han existido circunstancias que te hayan hecho replantearte seriamente el abandono de la carrera, por circunstancias internas de la Universidad.	1,43
Las instalaciones de la facultad se encuentran en óptimas condiciones.	1,23
Ves de utilidad el campus virtual como herramienta de trabajo en la Universidad.	2,30
En estos tres años sigues con el mismo nivel de satisfacción, motivación e ilusión por la profesión.	2,23
Ves oportuno la implantación del campo de prácticas desde el primer año.	2,63

Respecto a la satisfacción de los/as estudiantes de tercero, donde hay más acuerdo es con la idea de implantar un campo de prácticas desde el primer año, así como con la utilidad del campus virtual. Sin embargo, con diferencia, están menos satisfechos con las instalaciones y con el funcionamiento interno de la universidad.

TABLA 7.

Media de la satisfacción de los/as estudiantes de cuarto de Grado en Trabajo Social (1 muy en desacuerdo, 3 muy de acuerdo)

	Media
En los últimos cuatro años, el contenido impartido te ha servido de utilidad para llevarlo a cabo en el campo de prácticas.	1,53
Cuentas con el mismo nivel de motivación e ilusión del primer día.	2,13
Consideras que los/as docentes están sometidos/as a demasiada carga, y eso afecta gravemente a la calidad de la enseñanza.	2,57
A pocos meses de terminar los estudios, recomendarías a algún amigo u familiar que realizara los estudios de Trabajo Social en la Universidad de La Laguna por la experiencia vivida.	1,70
Te encuentras preparado para iniciar el Proyecto de Fin de Grado, con todos los conocimientos adquiridos.	1,90

Respecto a la satisfacción de los/as estudiantes de cuarto curso, están muy de acuerdo con que los docentes tienen demasiadas cargas que les impiden dar una educación de calidad y también con que cuenta con el mismo nivel de ilusión que el primer día.

Por otro lado, se muestran en desacuerdo con la idea de que los conocimientos adquiridos les han servido para el campo de prácticas y con qué recomendarían a algún familiar o amigo que estudiará el Grado.

5. Discusión.

En el apartado de la discusión, abordaremos los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas a los/as estudiantes de Grado en Trabajo Social que cursan 1º, 3º y 4º en la Universidad de La Laguna en el año académico 2014/2015. Dicho apartado se divide en tres categorías, las cuales son: la motivación, las expectativas y la satisfacción. Los cruces de dichas variables con el sexo y la edad se encuentran recogidos en el apartado de los Anexos.

En la Tabla 3 (Método), vemos la media de la motivación desglosada por cursos, junto con la media general. Los ítems con medias superiores a 2 puntos se consideran valoradas positivamente, mientras que las medias inferiores a 2 puntos, se consideran valoradas negativamente.

Las personas encuestadas dan una gran importancia a los principios y valores con los que se identifica a la profesión de Trabajo Social, siendo esta la cuestión mejor valorada por los/las alumnos/as de los tres cursos.

El segundo ítem mejor valorado, es el que hace referencia a la motivación por estudiar una disciplina que ayude a construir una sociedad más justa y por último, la valoración de la disciplina como fuente de enriquecimiento personal y profesional.

Por otro lado, el ítem peor valorado sería el descarte de otros estudios. Se refiere a las personas que teniendo preferencia por otras disciplinas, han terminado estudiando Trabajo Social por cualquier razón, seguido de la influencia de los padres y de las madres en la motivación por el estudio y la consideración de que esta disciplina tiene fácil salida profesional.

En los ítems comentados anteriormente, ya sean valorados de forma positiva o negativa nos llevan a la conclusión que el Trabajo Social es una disciplina que se estudia circunstancias y creencias personales, por lo que se puede decir que es carrera a la que se opta de manera vocacional. Barbero (2011) reafirma que la elección de la disciplina en muchas ocasiones viene presidida por la experiencia en el campo social y por lo vocacional. Todo esto tiene un gran calado a la hora de la elección de la titulación inclusive primando al interés retributivo. Otro factor importante a tener en cuenta son los valores morales y personales que mueven a la disciplina o el peso de la ideología y

que se da en un 80% de la muestra estudiada donde el factor motivacional es muy relevante.

En cuanto al cruce de las variables de motivación y el sexo de la persona encuestada en la Tabla 8 (anexo), sólo muestra diferencia estadísticamente significativa el ítem que valora la motivación por salida profesional, estando un porcentaje superior de hombres al de las mujeres en desacuerdo o poco acuerdo. Mientras que un 62,9 % de las mujeres, se proclaman entre de acuerdo y totalmente acuerdo.

En el cruce con la edad Tabla 9 (Anexo), la motivación no existe ninguna diferencia estadísticamente significativa que destacar.

Respecto a las expectativas Tabla 4 (Método), se observa que tanto la salida profesional, como el optar a un puesto de trabajador/a social en un plazo inferior a un año tras finalizar los estudios, en general están muy poco valorados. En el caso de la salida profesional, los cursos de primero y tercero muestran una valoración superior a dos. Sin embargo, el alumnado de cuarto da una valoración inferior, afectando a la media general.

Por otro lado, los/as alumnos/as consideran que unos estudios superiores facilitarán su incorporación al mundo laboral y que, al estudiar Trabajo Social, les permitirá desempeñar otras funciones relacionadas con lo social.

En cuanto al cruce de las expectativas con el sexo y la edad presentes en la Tabla 10 y Tabla 11 (Anexo), no muestra ninguna diferencia estadísticamente significativa.

Esto demuestra que la nueva generación de trabajadores/as sociales que se está gestando en La Universidad de La Laguna quiere quitarse el estigma de profesional asistencialista y estar presente en todos los ámbitos de la sociedad. Según Raya y Caparrós (2013), si algo caracteriza al Trabajo Social es su creatividad y emprendimiento ante nuevos retos.

Mientras que en el apartado de la satisfacción con los estudios, Tabla 5 (Método), es el alumnado/a de primer año que valora de forma positiva la accesibilidad al Plan de Estudios y la base documental, seguido de la valoración del uso de las nuevas tecnologías en el aula. A su vez, consideran que los contenidos teóricos de las asignaturas están relacionados con la realidad social actual, considerándolas útiles para el desempeño profesional y se ajustan a los objetivos formativos del Grado en Trabajo Social.

En cambio, la comunicación entre alumnado y profesorado parece no ser muy fluida, considerando que no se fomenta suficientemente la participación. Al mismo tiempo, consideran de escasa utilidad las tutorías y que la bibliografía sugerida no está muy actualizada.

Al cruzar la satisfacción con las variables del sexo y la edad en la Tabla 12 y Tabla 13 (Anexo), tampoco se evidencian diferencias estadísticamente significativas.

En el caso de la satisfacción del alumnado de tercer curso, la Tabla 6 (Método), muestra una valoración negativa de las condiciones en las que se encuentran las instalaciones. Pero en cambio ven como bueno la implantación del campo de prácticas desde el primer año. En la Tabla 14 (Anexo), en el cruce con el sexo, donde se muestra estadísticamente significativo en el último ítem, mientras que con la edad no hay diferencias significativas.

Y por último en la Tabla 7 (Método), la satisfacción del alumnado/a de cuarto curso, muestra valoraciones negativas en cuanto a los contenidos hayan sido de utilidad para llevarla a cabo en el campo de prácticas, tampoco recomendarían algún amigo o familiar realizar los estudios de Trabajo Social en la ULL, y no se encuentran suficientemente preparados para iniciar el Proyecto de Fin de Grado. Mientras que ven de forma positiva que los/as docentes se encuentran sometidos a mucha carga y eso afecta gravemente a la calidad de la enseñanza, a su vez, el alumnado/a de cuarto curso sigue con el mismo nivel de motivación e ilusión del primer día. Esto puede deberse a que la motivación es algo intrínseca y extrínseca. Según Pekrum (1992) citado en García y Doménech (2002) se denomina motivación Intrínseca, aquello que hace referencia el proceso que un individuo puede mantener el control, mientras que la motivación Extrínseca hace referencia circunstancia que viene presididas desde afuera.

Entendiéndose como motivación, aquello que hace referencia se refieren a la motivación como las diferentes expectativas y creencias de autoeficacia de la percepción que los/as estudiantes tienen sobre la capacidad para desarrollar las diversas tareas surgidas durante el curso (Mas y Medinas, 2007).

En cuanto al cruce entre sexo y edad en la Tabla 16 y Tabla 17 (anexo), no existe ningún tipo de diferencias estadísticamente significativas.

6. Conclusiones.

En el apartado de la motivación el alumnado/a valoran de forma positiva aquel que hace referencia a los principios y valores que lucha Trabajo Social, en diferencia, el peor valorado, es por el descarte de otro estudios. En las expectativas es valorada de forma positiva, que la profesión de Trabajo Social puede desempeñar otras funciones relacionada con lo social, en cambio, es valorado de forma negativa cuando se le pregunta que si en un plazo de un año o menor creen que optaran a un puesto de trabajo una vez finalizado los estudios. Para el apartado de la satisfacción de primero, es la pregunta donde el Plan de Estudio se encuentra accesible dentro de la página web de la Universidad, a su vez la peor valorada es aquella que se refiere que no existe una buena comunicación entre el alumnado/a y los/as docentes. Para los de tercer curso, valoran de forma positiva implantar las prácticas de Grado desde el primer año de estudio, y la que peor valorada es el estado de las instalaciones de la Facultad. Para el alumno/as de cuarto, es la pregunta, que consideran a los/as docentes están sometidos a mucha carga y eso afecta a la calidad de la enseñanza, es valorada de forma positiva, y al contrario la que valoran de forma negativa es aquella donde dicen que el contenido impartido en los últimos cuatro años, no le han sido de utilidad para el campo de prácticas.

Dicho estudio aporta a la profesión de Trabajo Social una pequeña revisión de aquellos aspectos que se deben mejorar, ya que es algo prioritario, pues no podemos olvidar que es en la Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación donde se forman los futuros profesionales que en un futuro no muy lejano darán aún más nombre a la profesión.

6.1 Propuesta de mejora.

- Una muestra representativa más amplia de los estudiantes, abarcando los cuatro cursos que componen el Grado en Trabajo Social.
- Mejora en el instrumento.
- Modificar preguntas existentes o incluir más preguntas a los diferentes ítems, según crean conveniente la persona.

Referencias.

- Barbero, J. (2011). Posiciones sociales y paradojas en trabajo social. *Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 3-24.
- Blanco, H., Martínez, M., María, Z. y Gastélum, G. (2011). Análisis psicométrico de la escala de autoeficacia en las conductas académicas en universitarios de primer ingreso. *Actualidades investigativas en educación*, 1-27.
- Bondarenko, N. (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación . *Artículos Arbitrados*, 613-621.
- Boza, Á. y Toscano, M. (2012). Motivos, actitudes y estrategias de aprendizaje: Aprendizaje motivado en alumnos universitarios. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 126-141.
- Bravo, A. y González, D. M. (2000). *Motivación de logro en situaciones de éxito y fracaso académico de estudiantes universitarios*. Obtenido de http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_01/ponencias/0762-F.pdf
- Colmenares, O. y Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa, Buenos Aires*.
- Cordero, J., Crespo, E. y Pedraja, F. (2013). Rendimiento educativo y determinantes según PISA: Una revisión de la literatura en España. *Revista de Educación*, 273-297.
- Cordero, J., Muñiz, M. y Pedraja, F. (2006). *Dialnet*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3134014>
- Duque, E., Cervera, A. y Rodríguez, C. (2006). Estudio bibliométrico de los modelos. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 223-243.
- García, F. y Doménech, F. (2002). Motivación, aprendizaje y rendimiento escolar. *Reflexiones pedagógicas*, 24-36.
- García, G. (2012). *Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4108882>
- García, M., Barbero, M., Ávila, I. y García, M. (2003). La motivación laboral de los jóvenes en su primer empleo. *Psicothema*, 109-113.
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 16-26.
- González, L. y ESPINOSA, O. (2008). Calidad de la educación superior: Calidad en la educación. 247-276.
- Gutiérrez, P., Cuesta, P. y Vázquez, J. (2008). Determinantes de la satisfacción de los ciudadanos en las Administraciones Públicas locales. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 291-313.
- Herrera, J. (2012). *Manual práctico para la gestión de las organizaciones proveedoras de servicios sociales*. San Cristóbal de La Laguna: Drago.
- Huertas, J. (2008). Las teorías de la motivación desde el ámbito de lo cognitivo y lo social. En J. Huertas, *Las teorías de la motivación desde el ámbito de lo cognitivo y lo social* (págs. 1-19). Madrid : McGraw-Hill.
- Huertas, J. (2008). *Las teorías de la Motivación desde el ámbito de lo cognitivo y lo social*. Madrid: McGraw-Hill.
- La Facultad de Ciencias Políticas, S. y. (2015). *Universidad de La Laguna*. Obtenido de http://www.ull.es/view/centros/fcps/Sistema_de_Garantia_Interna_de_Calidad_1_1/es
- Lloréns, F. (1995). *Dialnet*. Obtenido de <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf374.pdf>

- Manuel, A. y Jordi, A. (2009). eLearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. Málaga: Aljibe.
- Manuel, M. y Jordi, S. (2009). *E-learning: enseñar y aprender en espacios virtuales. Tecnología educativa. La formación en la area de Internet*. Málaga: Aljibe.
- Mas, C., & Medinas, M. (2007). Motivaciones para el estudio en universitarios. *Anales de la psicología*, 17-24.
- Medina, E. (2011). *Evaluación de la calidad percibida en Servicios Sociales*. Murcia: Diego Marín.
- Medina, M. (1996). Evaluación de la calidad asistencial en Servicios Sociales. *Intervención Psicosocial*. Obtenido de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1996/vol2/arti2.htm>
- Medina, M. (1999). La implantación de la calidad en Servicios Sociales. Desafío a la tradición. *Papeles del Psicólogo*, 1-4.
- Medina, M. y Medina, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de los servicios sociales comunitarios. *Revista de servicios sociales*, 85-97.
- Montero, M. (2010). El Proceso de Bolonia y las nuevas competencias. *Tejuelo*, 19-37.
- Montoya, L., Montoya, I., Rojas y Sandra. (2012). Percepción de la calidad y satisfacción de la lección de los estudiantes del primer semestre en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia. *Poliantea*, 71-94.
- Navarro, J., de Quijano, S. y Barnet, C. (2003). Percepciones de autoeficacia y de instrumentalidad: Relaciones entre procesos cognitivos determinantes de la motivación en el trabajo. *ResearchGate*, 265-269.
- Núñez, B. (2012). *Repositorio Institucional*. Obtenido de <http://riubu.ubu.es/handle/10259/204>
- Núñez, B. (2012). *Repositorio Institucional*. Obtenido de <http://riubu.ubu.es/handle/10259/204>
- Panera, F. (1999). Calidad total en la enseñanza universitaria. *Revista de dirección, organización y administración de empresas*, 94-102.
- Penacho, J. (2000). *Google Académico*. Obtenido de <http://www.gio.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1%281%29.pdf>
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista de Filosofía y Psicología*, 195-214.
- Piña, J. (2009). Motivación en Psicología y salud: motivación no es sinónimo de intención, actitud o percepción de riesgo. *Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología*, 27-35.
- Rabadán, J., Hernández, E., Parra, J. y Escarbajal, A. (2013). Implementación del proceso de Bolonia en una universidad pública española. *Revista Congreso Universidad*, 1-10.
- Raya, E. y Caparrós, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Resvista de Trabajo social y acción social*, 338-356.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 139-153.
- Romero, P. (2011). *Dialnet*. Obtenido de [file:///C:/Users/corralej/Downloads/TD%20Rita%20Pilar%20Romero%20Gali%20steo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/corralej/Downloads/TD%20Rita%20Pilar%20Romero%20Gali%20steo%20(1).pdf)
- Rozas, P. y Hantke, M. (2013). Gestión pública y servicios públicos. *Recursos naturales e infraestructura*, 1-71.

- Suriá, R., Rosser, A. y Villegas, E. (2013). *Diferencias en actitudes y expectativas de futuro laboral antes y después de haber iniciado estudios universitarios*. Obtenido de Repositorio institucional de la universidad de Alicante: <http://hdl.handle.net/10045/44224>
- Torres, E. (2010). Enseñanza universitaria de la comunicación estratégica en España. Análisis de la repercusión del proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior en la enseñanza de estrategias. *Signo y Pensamiento*, 304-327.
- Vázquez, O. (2005). El Espacio Europeo de Educación Superior y el Trabajo Social en España. *Revista Universitaria de Huelva*, 239 - 255.
- Vázquez, O. (2005). El Espacio Europeo de Educación Superior Trabajo Social en España. *Portularia*, 239-255.
- Yániz, C. (2008). Las competencias en el currículo universitario: implicaciones para diseñar el aprendizaje y para la formación del profesorado. *Red U. Revista de Docencia Universitaria*, 1-13.

Anexos.

Anexo 1.

Guion de entrevista grupal y resultados

Primer contacto con los/as estudiantes de 1ª Grado en Trabajo Social, El objeto del mismo es recabar información de primera mano, los pasos para recabar la información, fue la siguiente:

1. Presentación a varios alumnos/as de 1ª Grado en Trabajo Social.
2. Reunir un grupo de 10 o 15 miembros que estén interesados en participar.
3. Proponer día y hora para reunirnos.

El día marcado fue 12 de noviembre de 2014, en la media hora de descanso, se abrió un pequeño debate de cómo ven el Grado en Trabajo Social en la Universidad de La Laguna.

Todos los contenidos extraídos han sido totalmente libres y sin ningún tipo de manipulación, con el único objetivo que la información que saliera sobre sus expectativas, creencias o vivencias trascurridas en los primeros meses de carrera.

La pregunta con la que se abrió el debate, fue la siguiente:

¿Por qué se matricularon en el Grado en Trabajo social?

Temas o asuntos que resultaron del debate:

- Un amplio campo laboral, donde poder ejercer la profesión.
- Creen tener un conocimiento amplio sobre la profesión.
- Creen que hay asignaturas sin conexión con el Grado en Trabajo Social.
- Demasiado denso el temario teórico, insuficiente prácticas vinculadas a la teoría.
- Las infraestructuras no están adecuadas a la hora de realizar trabajos.
- Solapamiento de los contenidos con otras asignaturas.
- Profesionales no se implica demasiado e la hora de impartir las clases.
- Asignaturas que no se adaptan a la realidad de la carrera.

- Existe un gran desconocimiento sobre el nuevo Plan de estudio.
- Tienen una gran confianza depositada sobre el mundo laboral una vez finalizados sus estudios.
- Hay asignaturas que no ven la conexión entre la parte teórica y la práctica.
- Saben que existen prácticas en 3ª y 4ª de carrera.
- Se encuentran en general motivados.
- No existe un guion común para citar a los autores.
- Tienen la imagen preconcebida de que la profesión tiene un valor más administrativo, mientras que otra carrera muy relacionada, como pudiera ser Integración Social es más práctica.
- Conocen y tienen una idea de las asignaturas impartidas en el primer año y algunas de años posteriores.
- Todavía no saben muy bien el manejo de la herramienta de Aula Virtual, pero creen que es una buena herramienta de ponerse en contacto con el docente.
- El profesorado manifiesta continuamente que se encuentra desbordado, transmitiendo pesimismo.
- Ven las prácticas de 3ª y 4ª como algo muy lejano, no saben que se elige las prácticas por la nota media de algunas asignaturas de la carrera.

Anexo 2.

Este cuestionario es realizado para el Trabajo de Fin de Grado en Trabajo Social, se agradece la colaboración del alumnado.

Cuestionario de la Calidad percibida, de los/as estudiantes de primero de Grado en Trabajo Social de la Universidad de La Laguna (2015).

A. DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS.

1. Edad:

2. Sexo: Hombre: Mujer:

3. Curso: Primero:

4. Razón por la que cursas T.S.: Vocacional: Por nota: Otras:

5. Vía de acceso: Bachiller: Formación Profesional:

Acceso a mayores de 25 años: Acceso a mayores de 45 años:

6. Situación laboral: Desempleado/Estudiante:

Activo/Estudiante: Especificar: A tiempo completo:

A tiempo parcial:

Horas semanales:

7. Disfrutas actualmente de beca: Si: No:

8. Marcar con una “X” la opción que mejor recoge tu valoración. De acuerdo con la siguiente información, la escala de respuesta está dividida en tres partes.

En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Bastante De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Razones y/o motivaciones.					
1. Los principios y valores por lo que lucha el Trabajo Social (honestidad, solidaridad, derechos, justicia, etc.), coinciden con mis principios y valores.	1	2	3	4	5
2. Siempre he querido estudiar Trabajo Social, porque es una profesión que enriquece personal/profesionalmente.	1	2	3	4	5

3. Por estudiar algo que pueda ayudar a construir una sociedad más justa.	1	2	3	4	5
4. Por descarte de otros estudios, ya que no pude entrar en otra disciplina.	1	2	3	4	5
5. Porque mis padres, creen que una educación es beneficiosa para mi futuro.	1	2	3	4	5
6. Porqué tiene salida profesional.	1	2	3	4	5

Valoración de las asignaturas. / Plan docente y profesorado.					
1. El Plan de estudio está presente y accesible en la página de la Universidad, en ella se destaca el contenido, la metodología, las asignaturas, la forma de evaluar, los diferentes docentes que la imparten, etc.	1	2	3	4	5
2. Las diversas asignaturas, así como su contenido son de utilidad para el futuro ejercicio de la profesión.	1	2	3	4	5
3. La bibliografía sugerida y utilizada en la docencia (temario de las asignaturas), es accesible y está actualizada.	1	2	3	4	5
4. El plan de estudios existente permitirá cumplir con los objetivos formativos de los/as graduados/as de Trabajo Social.	1	2	3	4	5
5. La base documental, libros, revistas, información existente en la Biblioteca, permiten la elaboración de los diferentes trabajos de las asignaturas.	1	2	3	4	5
6. Los contenidos que se tratan en las asignaturas de Grado en Trabajo Social están conectados con la realidad social actual.	1	2	3	4	5
7. Los/as profesores/as fomentan la participación y aportan información relevante para nuestra formación.	1	2	3	4	5
8. La utilidad de las tutorías y el cumplimiento de los horarios de los/as docentes es el adecuado.	1	2	3	4	5
9. Existe una comunicación fluida y directa entre el alumnado y los/as docentes.	1	2	3	4	5
10. Se hace uso de las nuevas tecnología, para dar la clase.	1	2	3	4	5

Expectativas laborales.					
1. Es una carrera que tiene muchas posibilidades de salida profesional.	1	2	3	4	5
2. Piensa que optará a un puesto de trabajo en un periodo inferior a un año, después de haber finalizado los estudios.	1	2	3	4	5
3. Consideras que tener estudios superiores te facilita una mayor incorporación en el mundo laboral.	1	2	3	4	5
4. La titulación de Trabajo Social permite desempeñar otras funciones relacionado con lo social	1	2	3	4	5

APORTACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anexo 3.

Este cuestionario es realizado para el Trabajo de Fin de Grado en Trabajo Social, se agradece la colaboración del alumnado.

Cuestionario de la Calidad percibida, de los/as estudiantes de tercero de Grado en Trabajo Social de la Universidad de La Laguna (2015).

A. DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS.

1. Edad:

2. Sexo: Hombre: Mujer:

3. Curso: Tercero:

4. Razón por la que cursas T.S.: Vocacional: Por nota: Otras:

5. Vía de acceso: Bachiller: Formación Profesional:

Acceso a mayores de 25 años: Acceso a mayores de 45 años:

6. Situación laboral: Desempleado/Estudiante:

Activo/Estudiante: Especificar: A tiempo completo:

A tiempo parcial:

Horas semanales:

7. Disfrutas actualmente de beca: Si: No:

8. Marcar con una "X" la opción que mejor recoge tu valoración. De acuerdo con la siguiente información, la escala de respuesta está dividida en tres partes.

En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Bastante De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Razones y/o motivaciones.

1. Los principios y valores por lo que lucha el Trabajo Social (honestidad, solidaridad, derechos, justicia, etc.), coinciden con mis principios y valores.	1	2	3	4	5
2. Siempre he querido estudiar Trabajo Social, porque es una profesión que enriquece personal/profesionalmente.	1	2	3	4	5

3. Por estudiar algo que pueda ayudar a construir una sociedad más justa.	1	2	3	4	5
4. Por descarte de otros estudios, ya que no pude entrar en otra disciplina.	1	2	3	4	5
5. Porque mis padres, creen que una educación es beneficiosa para mi futuro.	1	2	3	4	5
6. Porque tiene salida profesional.	1	2	3	4	5

Satisfacción durante el transcurso de carrera.					
1. Han existido circunstancia que te hayan hecho replantearte seriamente el abandono de la carrera, por circunstancia internas de la universidad.	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones de la facultad se encuentran en óptimas condiciones.	1	2	3	4	5
3. Ves de utilidad, el campus virtual como herramienta de trabajo en la universidad.	1	2	3	4	5
4. En estos tres años sigues con el mismo nivel de satisfacción, motivación e ilusión, por la profesión.	1	2	3	4	5
5. Ves oportuno la implantación del campo de prácticas desde el primer año.	1	2	3	4	5

Expectativas laborales.					
1. Es una carrera que tiene muchas posibilidades de salida profesional.	1	2	3	4	5
2. Piensas que optarás a un puesto de trabajo en un periodo de un año o menor, después de haber finalizado los estudios.	1	2	3	4	5
3. Consideras que tener estudios superiores te facilita una mayor incorporación en el mundo laboral.	1	2	3	4	5
4. La titulación de Trabajo Social permite desempeñar otras funciones relacionado con lo social	1	2	3	4	5

APORTACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anexo 4.

Este cuestionario es realizado para el Trabajo de Fin de Grado en Trabajo Social, se agradece la colaboración del alumnado.

Cuestionario de la Calidad percibida, de los/as estudiantes de cuarto de Grado en Trabajo Social de la Universidad de La Laguna (2015).

A. DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS.

1. Edad:

2. Sexo: Hombre: Mujer:

3. Curso: Cuarto:

4. Razón por la que cursas T.S.: Vocacional: Por nota: Otras:

5. Vía de acceso: Bachiller: Formación Profesional:

Acceso a mayores de 25 años: Acceso a mayores de 45 años:

6. Situación laboral: Desempleado/Estudiante:

Activo/Estudiante: Especificar: A tiempo completo:

A tiempo parcial:

Horas semanales:

7. Disfrutas actualmente de beca: Si: No:

8. Marcar con una “X” la opción que mejor recoge tu valoración. De acuerdo con la siguiente información, la escala de respuesta está dividida en tres partes.

En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Bastante De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Razones y/o motivaciones.

1. Los principios y valores por lo que lucha el Trabajo Social (honestidad, solidaridad, derechos, justicia, etc.), coinciden con mis principios y valores.	1	2	3	4	5
2. Siempre he querido estudiar Trabajo Social, porque es una profesión que enriquece personal/profesionalmente.	1	2	3	4	5
3. Por estudiar algo que pueda ayudar a construir una sociedad más justa.	1	2	3	4	5

4. Por descarte de otros estudios, ya que no pude entrar en otra disciplina.	1	2	3	4	5
5. Porque mis padres creen que una educación es beneficiosa para mi futuro.	1	2	3	4	5
6. Porque tiene salida profesional.	1	2	3	4	5

Satisfacción al finalizar la Carrera.					
1. En los últimos cuatro años, el contenido impartido te ha servido de utilidad para llevarlo a cabo en el campo de prácticas.	1	2	3	4	5
2. Cuentas con el mismo nivel de motivación e ilusión del primer día.	1	2	3	4	5
3. Consideras que los/as docentes están sometidos/as a demasiada carga, y eso afecta gravemente a la calidad de la enseñanza.	1	2	3	4	5
4. A pocos meses de terminar los estudios, recomendarías algún amigo u familiar que realizara los estudios de Trabajo Social, en la Universidad de La Laguna con la experiencia vivida.	1	2	3	4	5
5. Te encuentras preparado para iniciar el Proyecto de Fin de Grado, con todos los conocimientos adquiridos.	1	2	3	4	5

Expectativas laborales.					
1. Es una carrera que tiene muchas posibilidades de salida profesional.	1	2	3	4	5
2. Piensa que optará a un puesto de trabajo en un periodo de un año o menor, después de haber finalizado los estudios.	1	2	3	4	5
3. Consideras que tener estudios superiores te facilita una mayor incorporación en el mundo laboral.	1	2	3	4	5
4. La titulación de Trabajo Social permite desempeñar otras funciones relacionado con lo social	1	2	3	4	5

APORTACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anexo 5.

MOTIVACIÓN.

TABLA 8.

Motivaciones por las que entró en el Grado en Trabajo Social por sexo.

		Sexo del Encuestado			
		Hombre		Mujer	
		Recuento	%	o	%
Los principios y valores por lo que lucha el Trabajo Social (honestidad, solidaridad, derechos, justicia, etc.) coinciden con mis principios y valores	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	0	,0%	0	,0%
	De acuerdo	2	7,1%	9	14,5%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	26	92,9%	53	85,5%
Siempre he querido estudiar Trabajo Social porque es una profesión que enriquece profesional y personalmente	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	7	25,0%	13	21,0%
	De acuerdo	5	17,9%	17	27,4%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	16	57,1%	32	51,6%
Por estudiar algo que pueda ayudar a construir una sociedad más justa	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	2	7,1%	1	1,6%
	De acuerdo	5	17,9%	10	16,1%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	21	75,0%	51	82,3%
Por descarte de otros estudios, ya que no pude entrar en otra disciplina	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	22	78,6%	53	85,5%
	De acuerdo	3	10,7%	2	3,2%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	3	10,7%	7	11,3%
Porque mis padres creen que una educación es beneficiosa para mi futuro	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	13	46,4%	38	61,3%
	De acuerdo	9	32,1%	12	19,4%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	6	21,4%	12	19,4%
Porque tiene salida profesional*	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	18	64,3%	23	37,1%
	De acuerdo	7	25,0%	30	48,4%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	3	10,7%	9	14,5%

*: Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

TABLA 9.

Motivaciones por las que entró en el Grado en Trabajo Social por edad

		Edad del Encuestado							
		De 18 a 20		De 21 a 22		De 23 a 24		25 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Los principios y valores por lo que lucha el Trabajo Social (honestidad, solidaridad, derechos, justicia, etc.) coinciden con mis principios y valores	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
	De acuerdo	6	23,1%	4	12,1%	1	8,3%	0	,0%
	Bastante de Acuerdo/	20	76,9%	29	87,9%	11	91,7%	19	100,0%
	Totalmente de acuerdo								
Siempre he querido estudiar Trabajo Social porque es una profesión que enriquece profesional y personalmente	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	5	19,2%	8	24,2%	3	25,0%	4	21,1%
	De acuerdo	10	38,5%	8	24,2%	4	33,3%	0	,0%
	Bastante de Acuerdo/	11	42,3%	17	51,5%	5	41,7%	15	78,9%
	Totalmente de acuerdo								
Por estudiar algo que pueda ayudar a construir una sociedad más justa	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	3,8%	1	3,0%	0	,0%	1	5,3%
	De acuerdo	6	23,1%	5	15,2%	1	8,3%	3	15,8%
	Bastante de Acuerdo/	19	73,1%	27	81,8%	11	91,7%	15	78,9%
	Totalmente de acuerdo								
Por descarte de otros estudios, ya que no pude entrar en otra disciplina	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	20	76,9%	27	81,8%	11	91,7%	17	89,5%
	De acuerdo	2	7,7%	2	6,1%	1	8,3%	0	,0%
	Bastante de Acuerdo/	4	15,4%	4	12,1%	0	,0%	2	10,5%
	Totalmente de acuerdo								
Porque mis padres creen que una educación es beneficiosa para mi futuro	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	14	53,8%	19	57,6%	5	41,7%	13	68,4%
	De acuerdo	7	26,9%	9	27,3%	4	33,3%	1	5,3%
	Bastante de Acuerdo/	5	19,2%	5	15,2%	3	25,0%	5	26,3%
	Totalmente de acuerdo								

Porque tiene salida profesional	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	8	30,8%	13	39,4%	9	75,0%	11	57,9%
	De acuerdo	15	57,7%	14	42,4%	2	16,7%	6	31,6%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	3	11,5%	6	18,2%	1	8,3%	2	10,5%

*: Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

EXPECTATIVAS.

TABLA 10.

Expectativas laborales de los estudiantes en el Grado en Trabajo Social según sexo.

		Sexo del Encuestado			
		Hombre		Mujer	
		Recuento	%	Recuento	%
Es una carrera que tiene muchas posibilidades de salida profesional	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	10	35,7%	16	25,8%
	De acuerdo	11	39,3%	31	50,0%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	7	25,0%	15	24,2%
Piensa que optará a un puesto de trabajo en un periodo de un año o menor, después de haber finalizado sus estudios	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	16	57,1%	44	71,0%
	De acuerdo	10	35,7%	12	19,4%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	2	7,1%	6	9,7%
Consideras que tener estudios superiores te facilita una mayor incorporación en el mundo laboral	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	6	21,4%	7	11,3%
	De acuerdo	5	17,9%	14	22,6%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	17	60,7%	41	66,1%
La titulación de Trabajo Social permite desempeñar otra disciplina relacionada con lo social	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	3,6%	3	4,8%
	De acuerdo	5	17,9%	16	25,8%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	22	78,6%	43	69,4%

*: Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

TABLA 11.

Expectativas laborales de los/as estudiantes en el Grado en Trabajo Social según edad.

		Edad del Encuestado							
		De 18 a 20		De 21 a 22		De 23 a 24		25 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Es una carrera que tiene muchas posibilidades de salida profesional	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	4	15,4%	11	33,3%	5	41,7%	6	31,6%
	De acuerdo	14	53,8%	16	48,5%	3	25,0%	9	47,4%
	Bastante de Acuerdo/	8	30,8%	6	18,2%	4	33,3%	4	21,1%
	Totalmente de acuerdo								
Piensa que optará a un puesto de trabajo en un periodo de un año o menor, después de haber finalizado sus estudios	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	15	57,7%	26	78,8%	6	50,0%	13	68,4%
	De acuerdo	5	19,2%	5	15,2%	6	50,0%	6	31,6%
	Bastante de Acuerdo/	6	23,1%	2	6,1%	0	,0%	0	,0%
	Totalmente de acuerdo								
Consideras que tener estudios superiores te facilita una mayor incorporación en el mundo laboral	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	3	11,5%	6	18,2%	3	25,0%	1	5,3%
	De acuerdo	4	15,4%	9	27,3%	4	33,3%	2	10,5%
	Bastante de Acuerdo/	19	73,1%	18	54,5%	5	41,7%	16	84,2%
	Totalmente de acuerdo								
La titulación de Trabajo Social permite desempeñar otra disciplina relacionada con lo social	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	3,8%	1	3,0%	2	16,7%	0	,0%
	De acuerdo	8	30,8%	8	24,2%	3	25,0%	2	10,5%
	Bastante de Acuerdo/	17	65,4%	24	72,7%	7	58,3%	17	89,5%
	Totalmente de acuerdo								

*: Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

SATISFACCIÓN.

TABLA 12.

Satisfacción de primero de Grado en Trabajo Social según sexo.

		Sexo del Encuestado			
		Hombre		Mujer	
		Recuento	%	Recuento	%
EL Plan de estudios está presente y accesible en la página web de la Universidad (contenido, metodología, asignaturas, etc.)	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	9,1%	0	,0%
	De acuerdo	6	54,5%	12	63,2%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	4	36,4%	7	36,8%
Las diferentes asignaturas así como su contenido son de utilidad para el futuro ejercicio de la profesión	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	3	27,3%	5	26,3%
	De acuerdo	3	27,3%	11	57,9%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	5	45,5%	3	15,8%
La bibliografía sugerida y utilizada en la docencia es accesible y está actualizada	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	3	27,3%	5	26,3%
	De acuerdo	5	45,5%	11	57,9%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	3	27,3%	3	15,8%
El plan de estudios existente permitirá cumplir con los objetivos formativos de los/as graduados/as de Trabajo Social	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	9,1%	5	26,3%
	De acuerdo	8	72,7%	10	52,6%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	2	18,2%	4	21,1%
La base documental (libros, revistas, etc) permiten la elaboración de los diferentes trabajos de las asignaturas	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	2	18,2%	3	15,8%
	De acuerdo	3	27,3%	7	36,8%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	6	54,5%	9	47,4%
Los contenidos que se tratan en las asignaturas de Grado de Trabajo Social están conectados con la realidad social actual	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	2	18,2%	4	21,1%
	De acuerdo	3	27,3%	10	52,6%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	6	54,5%	5	26,3%
Los/as profesores/as fomentan la participación y aportan información relevante para nuestra formación	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	3	27,3%	9	47,4%
	De acuerdo	4	36,4%	6	31,6%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	4	36,4%	4	21,1%
La utilidad de las tutorías y el cumplimiento de los/as docentes es adecuado	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	3	27,3%	9	47,4%
	De acuerdo	3	27,3%	7	36,8%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	5	45,5%	3	15,8%

Existe una comunicación fluida y directa entre el alumnado y los/as docentes	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	2	18,2%	9	47,4%
	De acuerdo	7	63,6%	9	47,4%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	2	18,2%	1	5,3%
Se hace uso de las nuevas tecnologías para dar clase	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	9,1%	1	5,3%
	De acuerdo	5	45,5%	12	63,2%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	5	45,5%	6	31,6%

*: Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

TABLA 13.

Satisfacción de primero de Grado en Trabajo Social según edad.

		Edad del Encuestado							
		De 18 a 20		De 21 a 22		De 23 a 24		25 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
EL Plan de estudios está presente y accesible en la página web de la Universidad (contenido, metodología, asignaturas, etc.)	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	0	,0%	1	11,1%	0	,0%	0	,0%
	De acuerdo	11	68,8%	6	66,7%	1	25,0%	0	,0%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	5	31,3%	2	22,2%	3	75,0%	1	100,0%
	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	5	31,3%	1	11,1%	2	50,0%	0	,0%
Las diferentes asignaturas así como su contenido son de utilidad para el futuro ejercicio de la profesión	De acuerdo	9	56,3%	4	44,4%	0	,0%	1	100,0%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	2	12,5%	4	44,4%	2	50,0%	0	,0%
	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	5	31,3%	3	33,3%	0	,0%	0	,0%
	De acuerdo	8	50,0%	4	44,4%	3	75,0%	1	100,0%
La bibliografía sugerida y utilizada en la docencia es accesible y está actualizada	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	3	18,8%	2	22,2%	1	25,0%	0	,0%
	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	4	25,0%	1	11,1%	1	25,0%	0	,0%
	De acuerdo	10	62,5%	6	66,7%	2	50,0%	0	,0%
El plan de estudios existente permitirá cumplir con los objetivos formativos de los/as graduados/as de Trabajo Social	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	2	12,5%	2	22,2%	1	25,0%	1	100,0%
	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	4	25,0%	1	11,1%	0	,0%	0	,0%
	De acuerdo	4	25,0%	4	44,4%	1	25,0%	1	100,0%
La base documental (libros, revistas, etc.) permiten la elaboración de los diferentes trabajos de las asignaturas	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	8	50,0%	4	44,4%	3	75,0%	0	,0%

Los contenidos que se tratan en las asignaturas de Grado de Trabajo Social están conectados con la realidad social actual	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	3	18,8%	2	22,2%	1	25,0%	0	,0%
	De acuerdo	8	50,0%	3	33,3%	1	25,0%	1	100,0%
	Bastante de Acuerdo/	5	31,3%	4	44,4%	2	50,0%	0	,0%
	Totalmente de acuerdo								
Los/as profesores/as fomentan la participación y aportan información relevante para nuestra formación	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	8	50,0%	2	22,2%	2	50,0%	0	,0%
	De acuerdo	6	37,5%	3	33,3%	1	25,0%	0	,0%
	Bastante de Acuerdo/	2	12,5%	4	44,4%	1	25,0%	1	100,0%
	Totalmente de acuerdo								
La utilidad de las tutorías y el cumplimiento de los/as docentes es adecuado	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	7	43,8%	4	44,4%	1	25,0%	0	,0%
	De acuerdo	7	43,8%	1	11,1%	1	25,0%	1	100,0%
	Bastante de Acuerdo/	2	12,5%	4	44,4%	2	50,0%	0	,0%
	Totalmente de acuerdo								
Existe una comunicación fluida y directa entre el alumnado y los/as docentes	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	8	50,0%	3	33,3%	0	,0%	0	,0%
	De acuerdo	8	50,0%	4	44,4%	4	100,0%	0	,0%
	Bastante de Acuerdo/	0	,0%	2	22,2%	0	,0%	1	100,0%
	Totalmente de acuerdo								
Se hace uso de las nuevas tecnologías para dar clase	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	2	12,5%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
	De acuerdo	8	50,0%	5	55,6%	3	75,0%	1	100,0%
	Bastante de Acuerdo/	6	37,5%	4	44,4%	1	25,0%	0	,0%
	Totalmente de acuerdo								

*: Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

TABLA 14.

Satisfacción de tercero de Grado en Trabajo Social según sexo.

		Sexo del Encuestado			
		Hombre		Mujer	
		Recuento	%	Recuento	%
Han existido circunstancias que te hayan hecho replantearte seriamente el abandono de la carrera, por circunstancias internas de la Universidad	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	3	60,0%	17	68,0%
	De acuerdo	1	20,0%	6	24,0%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	1	20,0%	2	8,0%
Las instalaciones de la facultad se encuentran en óptimas condiciones	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	5	100,0%	19	76,0%
	De acuerdo	0	,0%	5	20,0%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	0	,0%	1	4,0%
Ves de utilidad el campus virtual como herramienta de trabajo en la Universidad	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	20,0%	5	20,0%
	De acuerdo	1	20,0%	8	32,0%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	3	60,0%	12	48,0%
En estos tres años sigues con el mismo nivel de satisfacción, motivación e ilusión por la profesión	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	20,0%	5	20,0%
	De acuerdo	1	20,0%	10	40,0%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	3	60,0%	10	40,0%
Ves oportuno la implantación del campo de prácticas desde el primer *:	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	20,0%	2	8,0%
	De acuerdo	1	20,0%	4	16,0%
	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	3	60,0%	19	76,0%

Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

TABLA 15.

Satisfacción de tercer curso de Grado en Trabajo Social según edad.

		Edad del Encuestado							
		De 18 a 20		De 21 a 22		De 23 a 24		25 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Han existido circunstancias que te hayan hecho replantearte seriamente el abandono de la carrera, por circunstancias internas de la Universidad	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	6	60,0%	9	75,0%	1	100,0%	4	57,1%
	De acuerdo	3	30,0%	2	16,7%	0	,0%	2	28,6%
	Bastante de Acuerdo/	1	10,0%	1	8,3%	0	,0%	1	14,3%
	Totalmente de acuerdo								
Las instalaciones de la facultad se encuentran en óptimas condiciones	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	7	70,0%	11	91,7%	1	100,0%	5	71,4%
	De acuerdo	2	20,0%	1	8,3%	0	,0%	2	28,6%
	Bastante de Acuerdo/	1	10,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
	Totalmente de acuerdo								
Ves de utilidad el campus virtual como herramienta de trabajo en la Universidad	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	2	20,0%	3	25,0%	0	,0%	1	14,3%
	De acuerdo	3	30,0%	3	25,0%	1	100,0%	2	28,6%
	Bastante de Acuerdo/	5	50,0%	6	50,0%	0	,0%	4	57,1%
	Totalmente de acuerdo								
En estos tres años sigues con el mismo nivel de satisfacción, motivación e ilusión por la profesión	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	2	20,0%	3	25,0%	0	,0%	1	14,3%
	De acuerdo	4	40,0%	5	41,7%	0	,0%	2	28,6%
	Bastante de Acuerdo/	4	40,0%	4	33,3%	1	100,0%	4	57,1%
	Totalmente de acuerdo								
Ves oportuno la implantación del campo de prácticas desde el primer año	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	2	20,0%	1	8,3%	0	,0%	0	,0%
	De acuerdo	1	10,0%	2	16,7%	0	,0%	2	28,6%
	Bastante de Acuerdo/	7	70,0%	9	75,0%	1	100,0%	5	71,4%
	Totalmente de acuerdo								

*: Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

TABLA 16.

Satisfacción de cuarto de Grado en Trabajo Social según sexo.

		Sexo del Encuestado			
		Hombre		Mujer	
		Recuento	%	Recuento	%
En los últimos cuatro años, el contenido impartido te ha servido de utilidad para llevarlo a cabo en el campo de prácticas	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	7	58,3%	10	55,6%
	De acuerdo	5	41,7%	5	27,8%
	Bastante de Acuerdo/	0	,0%	3	16,7%
	Totalmente de acuerdo				
Cuentas con el mismo nivel de motivación e ilusión del primer día	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	3	25,0%	5	27,8%
	De acuerdo	5	41,7%	5	27,8%
	Bastante de Acuerdo/	4	33,3%	8	44,4%
	Totalmente de acuerdo				
Consideras que los/as docentes están sometidos/as a demasiada carga, y eso afecta gravemente a la calidad de la enseñanza	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	1	8,3%	3	16,7%
	De acuerdo	1	8,3%	4	22,2%
	Bastante de Acuerdo/	10	83,3%	11	61,1%
	Totalmente de acuerdo				
A pocos meses de terminar los estudios, recomendarías a algún amigo u familiar que realizara los estudios de Trabajo Social en la Universidad de La Laguna por la experiencia vivida	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	6	50,0%	10	55,6%
	De acuerdo	3	25,0%	4	22,2%
	Bastante de Acuerdo/	3	25,0%	4	22,2%
	Totalmente de acuerdo				
Te encuentras preparado para iniciar el Proyecto de Fin de Grado, con todos los conocimientos adquiridos	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	5	41,7%	6	33,3%
	De acuerdo	4	33,3%	7	38,9%
	Bastante de Acuerdo/	3	25,0%	5	27,8%
	Totalmente de acuerdo				

*: Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

TABLA 17.

Satisfacción de cuarto de Grado en Trabajo Social según edad.

		Edad del Encuestado							
		De 18 a 20		De 21 a 22		De 23 a 24		25 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
En los últimos cuatro años, el contenido impartido te ha servido de utilidad para llevarlo a cabo en el campo de prácticas	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	0	,0%	8	66,7%	3	42,9%	6	54,5%
	De acuerdo	0	,0%	3	25,0%	2	28,6%	5	45,5%
	Bastante de Acuerdo/	0	,0%	1	8,3%	2	28,6%	0	,0%
	Totalmente de acuerdo								
Cuentas con el mismo nivel de motivación e ilusión del primer día	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	0	,0%	3	25,0%	2	28,6%	3	27,3%
	De acuerdo	0	,0%	4	33,3%	2	28,6%	4	36,4%
	Bastante de Acuerdo/	0	,0%	5	41,7%	3	42,9%	4	36,4%
	Totalmente de acuerdo								
Consideras que los/as docentes están sometidos/as a demasiada carga, y eso afecta gravemente a la calidad de la enseñanza	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	0	,0%	1	8,3%	0	,0%	3	27,3%
	De acuerdo	0	,0%	3	25,0%	1	14,3%	1	9,1%
	Bastante de Acuerdo/	0	,0%	8	66,7%	6	85,7%	7	63,6%
	Totalmente de acuerdo								
A pocos meses de terminar los estudios, recomendarías a algún amigo u familiar que realizara los estudios de Trabajo Social en la Universidad de La Laguna por la experiencia vivida	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	0	,0%	8	66,7%	3	42,9%	5	45,5%
	De acuerdo	0	,0%	1	8,3%	3	42,9%	3	27,3%
	Bastante de Acuerdo/	0	,0%	3	25,0%	1	14,3%	3	27,3%
	Totalmente de acuerdo								
Te encuentras preparado para iniciar el Proyecto de Fin	En desacuerdo/Poco de Acuerdo	0	,0%	5	41,7%	3	42,9%	3	27,3%
	De acuerdo	0	,0%	4	33,3%	3	42,9%	4	36,4%

de Grado, con todos los conocimientos adquiridos	Bastante de Acuerdo/ Totalmente de acuerdo	0	,0%	3	25,0%	1	14,3%	4	36,4%
--	---	---	-----	---	-------	---	-------	---	-------

*: Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.