



Revista EDUCATECONCIENCIA.
Volumen 7, No. 8.
ISSN: 2007-6347
Julio- Septiembre 2015
Tepic, Nayarit. México
Pp. 126-134
DOI:<https://doi.org/10.58299/edu.v7i8.356>

Recibido: 01 de agosto de 2015
Publicación: 30 de septiembre de 2015

**Instrumento para Medir la Satisfacción de un Curso de Formación Directiva en
Modalidad B-Learning**

**Instrument to Measure Satisfaction of a Management Training Course in B-
Learning Mode**

Autores:

Sergio Roberto Preza Medina
Universidad Tecnológica de Cancún
spreza@utcancun.edu.mx

Sandra Hernández Chacón
Universidad Tecnológica de Cancún
shernandez@utcancun.edu.mx

Instrumento para Medir la Satisfacción de un Curso de Formación Directiva en Modalidad B-Learning

Instrument to Measure Satisfaction of a Management Training Course in B-Learning Mode

Sergio Roberto Preza Medina

Universidad Tecnológica de Cancún

spreza@utcancun.edu.mx

Sandra Hernández Chacón

Universidad Tecnológica de Cancún

shernandez@utcancun.edu.mx

Resumen

El presente trabajo expone el instrumento para la medición de la satisfacción de acuerdo al modelo de Kirkpatrick y Kirkpatrick, utilizado en la tesis doctoral “Efectividad de un Curso de Formación Directiva en Modalidad B-Learning en una Universidad Tecnológica del Sureste de México” (Preza, 2015).

Así mismo, se presentan los procesos de validez y de confiabilidad utilizados, para garantizar la objetividad de la información. Respecto a la validez, esta se llevó a cabo a través de la validación por expertos de la Academia de Formación Directiva de la Universidad Tecnológica donde se realizó el estudio. Para obtener la confiabilidad, se consideró el procedimiento de Alfa de Cronbach, por lo cual se realizó una aplicación del instrumento previa a la recolección de datos, obteniendo un índice de .958, lo que representa que es altamente confiable.

Palabras clave: efectividad, instrumento, modelo de Kirkpatrick y Kirkpatrick, satisfacción/reacción, primer nivel.

Abstract

The present study describes a measuring instrument satisfaction according to the model of Kirkpatrick and Kirkpatrick, used in the doctoral thesis "Effectiveness of a Management Training Course in B-Learning Mode at one Technological University of Southern Mexico" (Preza, 2015).

Likewise, the processes used validity and reliability is presented, to ensure objectivity of the information. Regarding the validity, this is carried out a through validation by experts of the Academy of Management Training at the Technological University where the study was conducted. To get the reliability, Cronbach's Alpha procedure was considered, which is itself made an instrument prior to application of data collection, obtaining an index of 0.958, which is to be highly reliable.

Keywords: effectiveness, first level, instrument, Kirkpatrick and Kirkpatrick model, satisfaction/reaction.

Introducción

El presente instrumento fue utilizado para medir la reacción del curso de Dirección de Equipos de Alto Rendimiento en Modalidad B-Learning en una Universidad Tecnológica de México. Dicho trabajo fue presentado a través de la tesis de Efectividad de un Curso de Formación Directiva en Modalidad B-Learning en una Universidad Tecnológica del Sureste de México (Preza, 2015).

Para ello, se consideró el modelo de efectividad de Kirkpatrick y Kirkpatrick (2007). El cual mide la efectividad de acciones formativas y consta de cuatro niveles para dicho propósito, que son: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007).

En este documento, únicamente se presenta el instrumento utilizado para el primer nivel del modelo. Este instrumento tiene como propósito conocer el nivel de reacción que se alcanza en los participantes de una acción formativa, respecto al diseño y contenidos del curso en modalidad B-Learning.

La reacción para efectos de este modelo, se considera el primer nivel a medir. Según los autores, es lo mismo que conocer la satisfacción de los participantes en función al nivel de agrado que se tiene respecto a los contenidos y a la plataforma (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007).

Es importante obtener no sólo una reacción, sino una reacción positiva. Además, si los participantes no reaccionan de forma favorable posiblemente no estarán motivados para aprender. Una reacción positiva puede no asegura el aprendizaje, pero una reacción negativa, casi con toda certeza reduce la posibilidad de que ocurra.

En este sentido, el instrumento debe ser aplicado únicamente al término de la acción formativa. El curso que se consideró para la administración de este instrumento fue

el de Dirección de Equipos de Alto Rendimiento que se encuentra dentro de la currícula del programa educativo de Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la Universidad Tecnológica del Sureste de México (UTSM). En el área de conocimiento de Formación Directiva, conformada por las siguientes asignaturas: a) Administración del tiempo, b) Planeación y organización del trabajo, c) Dirección de equipos de alto rendimiento y d) Negociación empresarial. Cada una corresponde a los últimos cuatro cuatrimestres del programa educativo de Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación, en orden secuencial, (Universidad Tecnológica de Cancún, 2013).

Descripción del instrumento

Este instrumento tuvo como objetivo conocer el grado de reacción de los participantes del curso de Dirección de Equipos de Alto de Rendimiento en modalidad B-Learning. Ajustados por Preza (2015), a las características del programa educativo y del modelo por competencias de la institución. Considerando para ello 13 ítems y utilizando un escalamiento de Likert. A continuación en la Tabla 1 se presenta dicho instrumento.

Tabla 1

Instrumento nivel reacción

Pregunta	Escala				
1.- Los objetivos del curso fueron claramente establecidos.	5	4	3	2	1
2. Las expectativas del curso fueron cubiertas.	5	4	3	2	1
3. El material provisto para las actividades fortaleció el proceso de aprendizaje en el curso.	5	4	3	2	1
4. Los enlaces del contenido del curso funcionaban correctamente.	5	4	3	2	1
5. La distribución del tiempo fue adecuada.	5	4	3	2	1
6. Los objetivos del curso fueron logrados.	5	4	3	2	1
7. El material fue presentado de forma interesante.	5	4	3	2	1
8. Las lecturas sobre liderazgo para la dirección de equipos de alto rendimiento fueron relevantes para tu formación.	5	4	3	2	1
9. La plataforma utilizada para impartir el curso en línea fue adecuada.	5	4	3	2	1
10. El nivel de complejidad del contenido del curso fue apropiado.	5	4	3	2	1
11. El contenido del curso en línea, fue relevante para fortalecer los conocimientos sobre las mejores prácticas de liderazgo en equipos de alto rendimiento.	5	4	3	2	1

12. Los temas del curso fueron presentados de forma clara y comprensible.	5	4	3	2	1
13. Los módulos semanales utilizados para presentar el contenido del curso se presentaron de forma estructurada y organizada.	5	4	3	2	1

Nota: El instrumento fue autorizado para su uso por Correa, L. (2013). Evaluación de un Programa de Capacitación Profesional de una Institución de Educación Superior de Puerto Rico (Tesis doctoral, Nova Southeastern University, Florida, USA). Recuperada de <http://ponce.inter.edu/cai/tesis/lmcorrea/index.pdf>

Validez por expertos

Dicho instrumentos contó con la validez y confiabilidad requeridas, para ser aplicados en la disertación “Evaluación de un Programa de Capacitación Profesional de una Institución de Educación Superior de Puerto Rico”, Correa (2013).

Confiabilidad de Alfa de Cronbach

La confiabilidad de un cuestionario pretende demostrar el grado de cómo el instrumento produce resultados consistentes y coherentes (Hernández et al., 2010). Para conocer la confiabilidad de los instrumentos de esta investigación, se utilizó el método de Alfa de Cronbach. Administrando los instrumentos, en una sola ocasión a través de un prueba piloto (Hernández et al., 2010), para determinar así el coeficiente.

Considerando lo sugerido por Hernández et al. (2010), los instrumentos pilotos probaron tanto las condiciones y procedimientos involucrados en la administración del documento, como la confiabilidad del instrumento de medición.

Para la confiabilidad del instrumento, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.96 como se muestra en la Tabla 2. Representando un máximo nivel de confiabilidad en dicho instrumento. Lo que para Hernández et al. (2010), significa que el instrumento es sumamente confiable, es decir, fiable total o perfecto.

Así mismo en la Tabla 3, se presentan las varianzas de cada ítem si se elimina el elemento. La correlaciones corregidas de los elementos totales. Los Alfas de Cronbach y la media de la escala, si el elemento es eliminado.

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Ítems
0.958	13

Nota: El instrumento fue autorizado para su uso por Correa, L. (2013). Evaluación de un Programa de Capacitación Profesional de una Institución de Educación Superior de Puerto Rico (Tesis doctoral, Nova Southeastern University, Florida, USA). Recuperada de <http://ponce.inter.edu/cai/tesis/lmcorrea/index.pdf>

Tabla 3

Estadísticos total-elemento

Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento	Media de la escala si se elimina el elemento
Ítem 1	173.74	514.584	0.331	0.959
Ítem 2	173.96	509.268	0.547	0.958
Ítem 3	174.15	507.439	0.604	0.958
Ítem 4	173.85	510.823	0.478	0.959
Ítem 5	174.04	500.345	0.689	0.958
Ítem 6	174	507.077	0.567	0.958
Ítem 7	174.11	514.949	0.218	0.959
Ítem 8	174.11	508.026	0.449	0.959
Ítem 9	173.96	508.037	0.524	0.958
Ítem 10	174.07	507.84	0.555	0.958
Ítem 11	174.07	509.917	0.471	0.959
Ítem 12	173.96	502.268	0.75	0.958
Ítem 13	174	504.462	0.6	0.958

Nota: El instrumento fue autorizado para su uso por Correa, L. (2013). Evaluación de un Programa de Capacitación Profesional de una Institución de Educación Superior de Puerto Rico (Tesis doctoral, Nova Southeastern University, Florida, USA). Recuperada de <http://ponce.inter.edu/cai/tesis/lmcorrea/index.pdf>

Análisis de datos

El análisis de datos para los 13 ítems de este instrumento, se realizó a través de la estadística descriptiva. Presentando los resultados mediante gráficas, porcentos, media, mediana, moda desviación estándar, varianza y rango, según recomiendan Hernández et al. (2010).

Así mismo, comentan que una vez que los datos se han codificado, transferido, guardado y limpiado de errores, el investigador procede a analizarlos. El análisis de datos cuantitativos usualmente se lleva a cabo por programas computadorizados. En este caso, Preza (2015) utilizó el programa de SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales).

Referencias

- Correa, L. (2013). *Evaluación de un Programa de Capacitación Profesional de una Institución de Educación Superior de Puerto Rico* (Tesis doctoral, Nova Southeastern University, Florida, USA). Recuperada de <http://ponce.inter.edu/cai/tesis/lmcorrea/index.pdf>
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2009). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. (3rd edition). San Francisco: Berret-Koehler Publishers Inc.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. & Baptista L. M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México: McGrawHill.
- Preza, S. R. (2015). *Efectividad de un Curso de Formación Directiva en Modalidad B-Learning en una Universidad Tecnológica del Sureste de México* (Tesis doctoral). Nova Southeastern University, Florida, USA.
- Universidad Tecnológica de Cancún. (2013). *Informe 2012-2013*. Cancún: UT Cancún.

Apéndice A

Formato del instrumento

Cuestionario 1. Primera etapa del modelo “Satisfacción” Dirección de Equipos de Alto Rendimiento en la modalidad B- Learning

Estimado(a) alumno(a):

Con el propósito de recopilar información valiosa que permita identificar la satisfacción del Programa de Dirección de Equipos de Alto Rendimiento en la modalidad B-Learning. Se solicita su colaboración para completar el siguiente cuestionario. El tiempo aproximado que le tomará contestar el mismo será de 15 minutos. La información que se obtenga será de carácter confidencial y anónimo, por lo que se le agradecerá la mayor sinceridad en las respuestas.

Instrucciones generales: Lea cuidadosamente cada pregunta antes de elegir sus respuestas. Para cualquier comentario u observación, se solicita que utilice el espacio provisto al final del cuestionario. La participación es voluntaria y no se solicita que usted proporcione información personal que pueda identificarlo.

Las preguntas de esta sección examinan la reacción en cuanto al diseño y contenido del curso de Dirección de Equipos de Alto Rendimiento a través de la plataforma Moodle, modalidad B-Learning.

Debe proveer su respuesta utilizando la siguiente escala

- 5) Totalmente de acuerdo
- 4) De acuerdo
- 3) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 1) No aplica

Marque con un círculo la respuesta apropiada después de cada declaración.