

## **SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO Y ALUMNADO CON LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

**Laila Mohamed Mohand**

Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación  
Universidad de Granada.

Campus de Melilla lafu@ugr.es

**María del Carmen Olmos Gómez**

Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación  
Universidad de Granada

Campus de Melilla

mcolmos@ugr.es

**Mónica Luque Suárez**

Departamento de Sociología. Universidad de Granada

Campus de Melilla

misuarez@ugr.es

*Recepción Artículo: 22 abril 2022*

*Admisión Evaluación: 22 abril 2022*

*Informe Evaluador 1: 24 abril 2022*

*Informe Evaluador 2: 26 abril 2022*

*Aprobación Publicación: 27 abril 2022*

### **RESUMEN**

Desde la perspectiva de la universidad como un sistema organizativo, el logro de la calidad está determinado tanto por las acciones individuales como por la interacción de los individuos con sus unidades organizativa. Uno de los objetivos planteados en la educación superior, es favorecer un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad. Este trabajo, realiza la evaluación de la calidad a través de la evaluación individual de los docentes y alumnado.

El objetivo del presente trabajo es conocer el nivel de satisfacción individual del profesorado y alumnado en relación a la calidad en educación superior. Para ello, se implementó un cuestionario donde se exploraron las fortalezas y debilidades con que se encuentran el alumnado y el profesorado. La investigación se realizó en España en ella participaron un total de 560 sujetos, con una muestra de 450 alumnos y 110 docentes. Se desarrolló un estudio de tipo correlacional empleando para ello el análisis de correlación de Pearson. Los principales resultados ponen de manifiesto que el alumnado valora positivamente la gestión escolar de los recursos para la actividad docente, las competencias que persigue el Plan de Estudios y el profesorado valora positivamente la colaboración educativa de la escuela con otras instituciones sociales de la comunidad. Como propuesta de mejora, se propone realizar una evaluación de las unidades organizativas.

**Palabras clave:** enseñanza superior; docentes; alumnado; calidad; satisfacción

### ABSTRACT

**Faculty and student satisfaction with quality in higher education.** From the perspective of the university as an organizational system, the achievement of quality is determined both by individual actions and by the interaction of individuals with their organizational units. One of the objectives of higher education is to promote a quality teaching learning process. This work evaluates quality through the individual evaluation of teachers and students.

The objective of this work is to know the level of individual satisfaction of teachers and students in relation to quality in higher education. For this purpose, a questionnaire was implemented to explore the strengths and weaknesses of students and faculty. The research was carried out in Spain and involved a total of 560 subjects, with a sample of 450 students and 110 teachers. A correlational study was carried out using Pearson's correlation analysis. The main results show that the students value positively the school management of resources for teaching activities, the competencies pursued by the curriculum and the teachers value positively the educational collaboration of the school with other social institutions in the community. As a proposal for improvement, it is proposed to carry out an evaluation of the organizational units.

**Keywords:** higher education teachers; students; quality; satisfaction

### INTRODUCCIÓN

La discusión teórica sobre la calidad del sistema educativo es un tema que ha sido objeto de diversos debates teóricos y metodológicos a lo largo de la historia. Existen diferentes formas de medir la calidad y eficacia de la educación, ya que existen numerosos paradigmas que explican este fenómeno (Gronroos, 1984).

Numerosos trabajos internacionales hacen referencia al nivel satisfacción y las percepciones del alumnado en la educación superior como indicadores de la calidad de la institución, puesto que se consideran aspectos fundamental para el desarrollo personal y profesional del estudiantado (Joseph & Joseph 1997).

Los métodos educativos y de investigación proporcionados por las instituciones educativas dependen los servicios que se ofrecen desde dichas instituciones universitarias: Indicar que estas instituciones universitaria están experimentando cambios significativos que deben ser gestionados para ser competitivas y lograr la satisfacción del alumnado (Marzo, Pedraja & Rivera, 2005).

La calidad de la enseñanza en la educación superior, implica necesariamente investigar sobre el nivel individual de satisfacción del alumnado y profesorado inmersos en dicho sistema. En la literatura científica existen números estudios que analizan la eficacia del profesorado desde el punto de vista del alumnado (Prieto, 2014; Vázquez-Rizo y Coelho, 2009; Moreno, Nava & Campos, 2014; Tirado, Miranda & Sánchez, 2007, Cortés, Campos & Moreno, 2014).

El conocimiento del nivel de satisfacción de alumnado y profesorado de las instituciones que tienen implantadas el Espacio de Educación Superior, permite conocer el grado de calidad del proceso de la enseñanza –aprendizaje en la educación superior (Frechtling, 2007)

La satisfacción es contemplada como los resultados del aprendizaje en el concepto de calidad en la educación, orientada a mejorar la capacidad docente y el desarrollo de competencias de los estudiantes. Por ende, en la educación superior se utilizan diversas fuentes para definir de manera integral el trabajo de los docentes. Las instituciones de educación superior, relacionan directamente los resultados de la calidad de la enseñanza con la calidad de la educación impartida (Riso, 1999).

Trigwell y otros. (2000) señalan que la calidad docente debe tener en cuenta los siguientes factores:

Información: fuentes utilizadas por los docentes para aprender más sobre su enseñanza.

Reflexión: analizar las actividades de enseñanza y aprendizaje del alumnado.

Comunicación: difusión de conocimientos teóricos y prácticos relevantes para el proceso educativo.

El concepto de enseñanza y aprendizaje: los docentes centran sus acciones en mejorar la enseñanza y el aprendizaje del alumnado.

Para lograr un incremento en el nivel de satisfacción del docente en relación a la educación superior, se debe

evitar evaluar la calidad docente con indicadores meramente cuantitativos para realizar una comparativa entre docentes (Arnaz & Yuren 1994; Coffey & Gibbs, 2000).

## **MÉTODOS**

### **Participantes**

El muestreo realizado fue no probabilístico en el que participaron un total de 560 sujetos. con una muestra de 450 alumnos y 110 docentes de la Universidad de Santiago de Compostela y Universidad de Vigo. En relación a la edad indicar que la edad media del alumnado participante fue de 21.02 años con edades comprendidas entre 18 y 26 años y en el caso del profesorado la media fue de 43.01 años. con edades comprendidas entre los 30 y los 49 años. Por género. el 51% eran mujeres y el 49% hombres de la muestra total de participante en la investigación.

### **Instrumentos**

*Cuestionario de Calidad y Satisfacción (CCS)*, Olmos et al. (2020). El cuestionario lo conforman 30 ítems en los que tratan diferentes aspectos que indican el nivel de satisfacción individual de los participantes en relación a la calidad de la educación superior. En primer lugar. se solicita que indiquen la frecuencia de aparición en una escala tipo Likert de cinco puntos en la que 1 = Nunca y 5 = Casi siempre. El cuestionario se distribuye en tres dimensiones: particularidades estructurales. organizativas y pedagógicas.

Se ha calculado en la fiabilidad del cuestionario mediante el estadístico *alfa* de *Cronbach*. obteniendo un valor de .963.

### **Procedimiento**

La recogida de datos se realizó contando con la ayuda y colaboración del alumnado y profesorado de la Universidad de Santiago de Compostela y Universidad de Vigo.

Siempre se informó de los objetivos de la investigación y se solicitó la colaboración voluntaria y anónima de los participantes.

El análisis de correlación de Pearson se realizó para conocer la relación del nivel de satisfacción individual con la calidad de la educación superior.

## **RESULTADOS**

Del análisis correlacional se obtuvieron los resultados que se presentan en la Tabla 1.

## SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO Y ALUMNADO CON LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

*Tabla 1*  
Análisis de correlación de Pearson del nivel de satisfacción individual con la calidad de la educación superior.

ITEMS	<i>r</i>	<i>p</i>
1 . Gestión escolar de recursos para actividades didácticas.	.549***	.000
2 . La coordinación escolar de las actividades didácticas.	.552	.140
3 . La gestión escolar de las enseñanzas.	.468	.067
4 . La adecuación de los horarios o turnos.	.478	.421
5 . Las reglas de la escuela.	.492***	.000
6 . La aplicación de sanciones escolares.	.429	.183
7 .La comunicación existente entre profesores y alumnos.	.507	.216
8 . La comunicación existente entre docentes y familias.	.555	.365
9 . El procedimiento existente para quejas/sugerencias sobre la docencia.	.370	.635
10 .Satisfacción en general. con la organización escolar.	.412***	.000
11 . La disponibilidad de información existente sobre el plan de estudios (página web u otros medios de información).	.575	.558
12 . La accesibilidad de la información existente en el plan de estudios (página web u otros medios de información).	.665	.001
13 . La utilidad de la información existente sobre el plan de estudios (página web u otros medios de información).	.604	.235
14 . Los sistemas de orientación y acogida de los estudiantes entrantes.	.616	.060
15 . Los objetivos (competencias) que persigue el Plan de Estudios.	.658***	.000
16 . Las materias/disciplinas incluidas en el Plan de Estudios.	.556	.003
17 .La variedad y adecuación de las metodologías de enseñanza aplicadas a las materias del plan de estudios.	.644	.557
18 . El plazo previsto para el logro de los objetivos del plan de estudios (duración de los estudios).	.572	.011
19 .La cantidad de actividades prácticas incluidas en el Plan de Estudios.	.608	.901
20 . La realización de actividades complementarias al Plan de Estudios que contribuyan a la formación integral del estudiante.	.578	.001
21 . Tutoría como apoyo al proceso de aprendizaje.	.550	.957
22 . Acciones de apoyo al aprendizaje de los estudiantes.	.568	.003
23 . La colaboración educativa de la escuela con otras agencias de la sociedad civil.	.557***	.000
24 . El sistema de evaluación utilizado.	.487	.770
25 . El cumplimiento de las expectativas con respecto al plan de estudios.	.496	.073
26 . Satisfacción en general con respecto al Plan de Estudios.	.613	.549
27 . Los conocimientos disciplinarios de los docentes participantes en la elaboración del Plan de Estudios.	.527	.002
28 . La competencia pedagógica/didáctica de los docentes participantes en la elaboración del Plan de Estudios.	.516	.335
29 . Clima relacional: grado de colaboración entre los estudiantes.	.724***	.000
30 . Clima relacional: grado de disponibilidad de los docentes hacia los estudiantes.	.696	.040

\*\*\**p* < .001

## DISCUSIÓN

Teniendo como referencia la calidad del sistema educación superior, en primer lugar destaca que el alumnado valora positivamente la gestión escolar de los recursos para la actividad docente. Otro factor que ha obtenido un resultado significativo como se puede observar en la Tabla 1, son los resultados obtenidos las competencias que persigue el Plan de Estudios.

El profesorado valora, en primer lugar valora positivamente la colaboración educativa de la escuela con otras instituciones sociales de la comunidad.

Por otra parte, los resultados significativo que se obtuvieron por el profesorado en relación a la satisfacción del proceso de enseñanza- aprendizaje, hace referencia al clima relacional y grado de colaboración entre el estudiantado. Se propone realizar una evaluación de las unidades organizativas en próximos trabajos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnaz, J.A. y Yurén, T. (1994). *Docencia. Serie documentos*. México: CETYS.
- Coelho, J.G. y Vásquez-Rizo, F.E. (2008). Del otro lado de la pizarra: Relación estudiante-profesor desde perspectivas disciplinares. *Revista de Educación, 11*, 103-126.
- Cortés, E., Campos, M. y Moreno, M.P. (2014). Priorización de las dimensiones de evaluación al desempeño docente por el estudiante, en tres áreas del conocimiento. *Formación Universitaria, 7*, 3-10.
- Frechtling, J.A. (2007). *Logic modelling methods in program evaluation*. San Francisco. CA: Jossey-Bass.
- Gibbs, G. y Coffey, M. (2000). Capacitación para enseñar en la educación superior: una agenda de investigación. *Enseñanza en la educación superior, 4*, 31-44.
- Grönroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. *European Journal of Marketing, 18*, 36-44.
- Joseph, M. y Joseph, B. (1997). Service quality in education: a student perspective. *Quality Assurance in Education, 5*, 15-21.
- Marzo, M. y Pedraja, P. (2005). Un Nuevo Elemento de Gestión para las Universidades: Satisfacción con los Cursos Ofertados. *Revista Internacional de Gestión Educativa, 19*, 505-526.
- Moreno, M. P., Nava, M. C. y Campos, M. (2014). Los comentarios abiertos como referente de evaluación de la docencia universitaria: la conveniencia de su interpretación y tratamiento. *Formación universitaria, 7*, 41-48.
- Olmos-Gómez, M. D. C., Luque Suarez, M., Ferrara, C. & Olmedo-Moreno, E. (2020). Quality of Higher Education through the Pursuit of Satisfaction with a Focus on Sustainability. *Sustainability, 12*(6), 2366-2376. <https://doi.org/10.3390/su12062366>
- Prieto, J. H. (2014). Elaboración y validación de un instrumento para la medición del desempeño docente basado en competencias. *Revista de Docencia Universitaria, 12*, 231-250.
- Rizo Moreno, H. E. (2004). Evaluación del profesor universitario. Una visión institucional. *Revista Iberoamericana de Educación, 34*, 578-697.
- Tirado, F., Miranda, A. y Sánchez, A. (2007). La evaluación como proceso de legitimidad: La opinión de los alumnos. Reporte de una experiencia. *Revista Perfeccionamiento Educativo, 29*, 7-24.
- Trigwell, K., Martin, E., Benjamin, J. & Prosser, M. (2000). Scholarship of teaching: a model. *Higher Education Research & Development, 19*, 155-168.
- Vásquez-Rizo, F. E. y Gabalán-Coello, J. (2009). Del otro lado de la pizarra: relación estudiante-profesor desde perspectivas disciplinares. *Educación y Educadores, 11*, 205-217.

