

## LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR. COMPARATIVA ENTRE PROFESORADO Y ALUMNADO

**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**

Universidad de Granada

**Laila Mohamed Mohand**

Universidad de Granada

*Recepción Artículo: 14 abril 2022*

*Admisión Evaluación: 14 abril 2022*

*Informe Evaluador 1: 17 abril 2022*

*Informe Evaluador 2: 18 abril 2022*

*Aprobación Publicación: 20 abril 2022*

### RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo verificar los análisis del impacto de los sistemas de evaluación de la calidad del servicio en educación superior produce mejoras reales en la calidad educativa. Por tanto, este trabajo tiene los objetivos de analizar la relación entre la evaluación de la calidad a través de indicadores como la satisfacción incluyendo a profesores y alumnado de educación superior, profundizando en la identificación de las características estructurales, organizativas, comunicativas y pedagógicas de educación superior. La muestra estaba formada por 498 estudiantes de enseñanza superior y 119 profesores en el sur de Nápoles, Italia. Se realizó una prueba de medias independientes (prueba t de Student), interrelacionando los indicadores de calidad educativa (características estructurales, organizativas, comunicativas y pedagógicas) como de satisfacción en la educación superior. Los resultados nos muestran, que existen diferencias significativas entre el grupo de estudiantes y el grupo de profesores, destacando un mayor nivel de satisfacción con la calidad por parte del grupo de estudiantes en relación a las características pedagógicas y al profesorado en relación a las características organizativas. Como propuesta de mejora y en base a la limitación de ser una muestra a nivel región, los resultados dan innovaciones para mejorar la calidad de la educación superior, aun planteando el ampliar la población de estudio como posible mejora.

**Palabras clave:** calidad educativa; t de student; satisfacción; educación superior

### ABSTRACT

**Quality in higher education. Comparison between faculty and students.** The purpose of this research work is to verify the analysis of the impact of service quality evaluation systems in higher education on real

improvements in educational quality. Therefore, this work has the objectives of analyzing the relationship between quality evaluation through indicators such as satisfaction including teachers and students of higher education, deepening the identification of structural, organizational, communicative and pedagogical characteristics of higher education. The sample consisted of 498 higher education students and 119 teachers in southern Naples, Italy. An independent means test (Student's t-test) was performed, interrelating indicators of educational quality (structural, organizational, communicative and pedagogical characteristics) and satisfaction in higher education. The results show that there are significant differences between the group of students and the group of professors, highlighting a higher level of satisfaction with quality on the part of the group of students in relation to the pedagogical characteristics and on the part of the professors in relation to the organizational characteristics. As a proposal for improvement and based on the limitation of being a sample at the regional level, the results provide innovations to improve the quality of higher education, even considering expanding the study population as a possible improvement.

**Keywords:** educational quality; student t; satisfaction; higher education

### INTRODUCCIÓN

La calidad de la educación en la sociedad actual, se ha observado como el mundo se encuentra en un periodo de profundos cambios tanto sociales como económicos y cuyo origen reside en un sistema más novedoso para la producción de riqueza, el cual depende de la aplicación y creación de nuevos conceptos. Además de existir evidencias en el ámbito educacional que pueden ocasionar una mejora adoptando diversas prácticas en su gestión (Gibbs, 2010). Según Coronel y Gómez (2015), la evaluación requiere la contribución de los diferentes puntos de vista, dicho autor usa la representación del triángulo para identificar los tres polos constituidos por objetivos, necesidades y estándares de desempeño. Siendo necesario integrar las áreas de evaluación y ampliar la perspectiva, que incluye los elementos internos y externos de la evaluación, así como una ampliación de la audiencia cliente/usuario que comprende las partes interesadas.

En este momento, existen diferentes definiciones sobre la calidad en educación, las cuales reafirman su compleja naturaleza, además de las diferentes disciplinas las cuales utilizan formas diversas para describir las dimensiones de calidad (Ryan et al., 2001; Gibbs, 2010). Es por ello, que los conceptos efectividad, eficiencia y calidad han sido con frecuencia utilizadas como sinónimas dentro del ámbito de la educación superior. La calidad observada desde este enfoque podría referirse a aquellos modelos educativos, la cantidad de acciones prácticas de los docentes, los procesos y los resultados obtenidos dentro de cada institución (Vera, 2018).

En la actualidad, la educación es considerada como la política pública que más afecta a la transformación social y al desarrollo personal, por tanto, se discurre como un objeto de evaluación tanto a nivel nacional como a nivel internacional, el cual, en los últimos años ha sido estudiado tanto por instituciones como por agencias de evaluación para la construcción de instrumentos de evaluación el cual ayude al sistema educativo, ya que los estudios realizados anteriormente se han centrado más concretamente en analizar y comprobar la eficiencia y eficacia a través del logro de resultados académicos en materias concretas, dificultando así acercarnos a un análisis real acerca de la calidad del sistema educativo, más concretamente la calidad en la educación superior (Willms, 2006; Backhoff, 2008; Murillo, 2008; Meliá et al., 2012).

La literatura científica abala que los estudios realizados sobre la calidad de la enseñanza en educación superior son escasos (Ruiz de Miguel, 2002), debido a que el concepto de calidad educativa es considerado un término parcial y con una perspectiva subjetiva dependiendo del individuo (Aguerrondo, 2014). Según Pozuelo et al. (2012), la calidad en educación viene definida por el momento social e histórico, y es por ello, que puede adaptarse a las exigencias particulares de la sociedad en cada contexto. "una evaluación externa de la calidad" ("external quality evaluation") (Harvey, 2007), que se basa en el principio de conformidad con los objetivos pre-determinados y, por tanto, se convierte en procedimiento de aseguramiento, de acuerdo con los objetivos expresados por los indicadores específicos que definen el nivel de cambio que se obtendrá, atestiguado por la cuantificación de los resultados. Por tanto, definir la calidad en educación se ha convertido en una práctica compleja,

considerándose la no perfección del sistema educativo, ya que los promotores de los mismos no son igual a la perfección y puede aspirar a mejorar. También permite considerar una amplia gama de concepciones sobre la calidad de la escuela, desde la tradición económica de la productividad del servicio, principalmente orientada a los resultados y sus impactos sociales a partir de ciertos Insumos, a la destinada al desarrollo educativo, basada más en el estudio de procesos a nivel escolar y / o de clase para mejorar los resultados. (Poliandri et al., 2013).

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El objetivo es comparar las opiniones entre las percepciones de los profesores y los estudiantes sobre la calidad en educación superior comprobando si existen diferencias significativas.

### **MUESTRA Y/O PARTICIPANTES**

Esta investigación se realizó con una muestra no probabilística de N = 617 sujetos totales, que consistía en 119 profesores y 498 estudiantes, matriculados en diferentes grados y cursos, de 12 de un total de 27 instituciones educativas de la zona sur de Nápoles, Italia. En cuanto a la edad de los encuestados, la media fue de 20,01 años, con edades que oscilaban entre los 17 y los 27 años en el caso de los estudiantes. En cuanto al género, el 61% eran chicas y el 39% chicos. La edad media de los profesores fue de 40,12 años, con un rango de 26 a 47, siendo el 49% mujeres y el 48% hombres, y un 3% que no contestaron a este ítem.

### **METODOLOGÍA Y/O INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

Los participantes cumplimentaron un Cuestionario de Calidad y Satisfacción (Olmos et al, 2020), en formato google form, previamente validado y con un coeficiente alfa de Cronbach de la muestra seleccionada de 0,963. El instrumento se administró en instituciones públicas, de educación.

Los datos se establecieron en 4 secciones (características estructurales, organizativas, comunicativas y pedagógicas ) complementadas con preguntas de identificación y sociodemográficas: grupo (estudiante o profesor), edad, género y centro. Para las respuestas a las 40 preguntas se utilizó un sistema de codificación que va del 1 al 3 (desde "nada de acuerdo", "algo de acuerdo" hasta "estoy de acuerdo").

Se informó a los profesores y al alumnado de que la investigación era anónima y voluntaria, así como de los objetivos de la misma. El cuestionario se administró en formato google form y con una duración de 20 minutos, previamente se establecieron las canalizaciones de permisos pertinentes y se aplicaron los protocolos de la Declaración de Helsinki en 1975 y su actualización en Brasil en 2013.

### **RESULTADOS ALCANZADOS**

Una vez recogidos los datos, se aplicó el test de Levene y se verificó la homogeneidad de la muestra, reportando resultados positivos para las pruebas paramétricas. Por lo tanto, se realizó una prueba t de Student utilizando el programa SPSS V25.0

En la tabla 1 se explicitan los resultados obtenidos:

## LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR. COMPARATIVA ENTRE PROFESORADO Y ALUMNADO

Tabla 1: T de student de satisfacción de la calidad de estudiantes y profesores en Nápoles sur (Italia).

Factores		t Test			
		M	SD	F	Sig.
características estructurales	Estudiantes	2.67	0.610	2.712	>0.001
	Profesores	2.81	0.612		
características organizativas	Estudiantes	2.24	0.744	2.126	<0.001*
	Profesores	2.71	0.816		
características comunicativas	Estudiantes	2.65	0.890	2.123	>0.001
	Profesores	2.81	0.831		
características pedagógicas	Estudiantes	2.61	0.978	2.781	<0.001*
	Profesores	2.45	0.671		

Note: Adjustment was used for significance at 99% confidence level and below 0.001\*

### DISCUSIÓN

Los resultados muestran (ver Tabla 1) que los valores medios entre las dimensiones de satisfacción de la calidad en educación superior, entre los profesores y estudiantes. Se encontraron diferencias significativas entre las características organizativas de la institución/es estudiadas, obteniendo diferencias estadísticamente significativas para  $F(df) = 2,126, p < 0,01$ , y observando un valor medio más alto en el grupo de profesores ( $M = 2,71, SD = 0,816$ ) que en el grupo de estudiantes ( $M = 2,24, SD = 0,744$ ). También se observaron diferencias significativas para la aspectos pedagógicos ( $F(df) = 2,781, p < 0,01$ ), siendo el grupo de estudiantes el que presenta la media más alta ( $M = 2,61, DT = 0,978$ ), en comparación con el de los profesores ( $M = 2,45, DT = 0,671$ ). Esta es una de las dimensiones más destacadas, ya que se refiere a los conocimientos y aprendizajes de todo el proceso educativo, siendo valorado positivamente por parte del alumnado y engloba los planes de estudio, competencias y habilidades impartidas durante la docencia en el proceso formativo (González y González, 2014). Por tanto, es especialmente importante el mejorar el resto de características por parte de la institución y docentes para que el alumnado sienta mayor satisfacción en las características organizativas, lo que implica mayor colaboración por parte del profesorado con el alumnado en las labores de gestión e innovación, y transferencia tecnológica.

Como limitación del estudio, se plantea el ampliar la muestra a otras zonas de Italia y el desarrollo de entrevistas con entrevistados claves de importancia relevante en el contexto de la educación superior.

### CONCLUSIONES

En este estudio, hemos realizado un análisis sobre las percepciones y opiniones del profesorado y alumnado en función de la satisfacción para ver la calidad de la educación superior, centrándonos en características concretas vinculadas con los procesos de enseñanza, las competencias y las actitudes (Ordoñez y Lorenz, 2019), así como en las en la propia institución desde las infraestructuras y de los indicadores de calidad como recursos, comunicación y enseñanza-aprendizaje (Enders, J.; Westerheijden, 2014; Blazquez et al., 2013).

La literatura abala que todos estos indicadores son necesarios para el estudio de la calidad, que la inversión en calidad educativa es inversión en futuro (Olmos et al, 2020) y que el tener un mayor conocimiento de nuestra formación superior ayuda a evolucionar propuestas futuras de expansión y mejora.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguerrondo, I. (2014). Planificación educativa y complejidad: gestión de las reformas educativas. *Cuadernos de Pesquiza*, 44, 548-578. <https://doi.org/10.1590/198053142910>
- Backhoff, E. (2008). Factores asociados al aprendizaje de estudiantes de 3º de Primaria. *Estudios sobre Educación*, 34, 99-127. <https://doi.org/10.15581/004.34.99-127>
- Blázquez, J. J., Chamizo, J., Cano, E. I., y Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484
- Coronel, J. M., y Gómez-Hurtado, I. (2015). Nothing to do with me! Teachers' perceptions on cultural diversity in Spanish secondary schools. *Teachers and Teaching*, 21(4), 400-420.
- Enders, J. y Westerheijden, D. F. (2014). Quality assurance in the European policy arena. *Policy and Society*, 33(3), 167-176.
- Gibbs, G. (2010). *Dimensions of quality*. Higher Education Academy.
- González, L., y González, M. R. (2014). Evaluación de pares y coevaluación en estudiantes y docentes universitarios: una experiencia formativa para impulsar el modelo educativo. *International Journal of Developmental and Educational Psychology, INFAD Revista de Psicología*, 7(2), 501-508. <http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v2.466>
- Harvey, D. (2007). Espacios del capital. *Hacia una geografía crítica*. Akal.
- Meliá, J. M. J., González, E. L., y Figueroa, J. T. (2012). Evaluación de sistemas educativos: teoría y experiencia. *Bordón. Revista de pedagogía*, 64(2), 9-12.
- Murillo, F. J. (2008). Hacia un modelo de eficacia escolar. Estudio multinivel sobre los factores de eficacia de las escuelas españolas. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 6(1), 4-28.
- Olmos-Gómez, M. D. C., Luque, M., Ferrara, C., y Olmedo-Moreno, E. M. (2020). Quality of Higher Education through the Pursuit of Satisfaction with a Focus on Sustainability. *Sustainability*, 12(6), 2366. <https://doi.org/10.3390/su12062366>
- Olmos-Gómez, M. D. C., Luque-Suárez, M., Ferrara, C., y Cuevas-Rincón, J. M. (2021). Quality in Higher Education and Satisfaction among Professors and Students. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(1), 219-229. <https://doi.org/10.3390/su12062366>
- Ordóñez, L., y Lorenz, I. (2019). La Educación para el Desarrollo Sostenible en la universidad boliviana: percepciones del profesorado. *La Educación para el Desarrollo Sostenible en la universidad boliviana: percepciones del profesorado*, 31(1), 149-173. <https://doi.org/10.14201/teri.19037>
- Poliandri, D., Muzzioli, P., Quadrelli, I. y Romiti, S. (2013). Valutare per migliorare: un'esperienza da cui partire. *Italian Journal of Educational Research*, (10), 92-106.
- Pozuelo, F. J., Rodríguez, F. D. P. y Travé, G. (2012). El enfoque interdisciplinar en la Enseñanza universitaria y el aprendizaje basado en la investigación: un estudio de caso en el marco de la formación. *Revista de educación*, 357, 561-585
- Ruiz de Miguel, C. (2002). *Propuesta y validación de un modelo de calidad en educación infantil*. Tesis doctoral.
- Ryan, M., Scott, D. A., Reeves, C., Bate, A., Van Teijlingen, E. R., Russell, E. M. y Robb, C. M. (2001). Eliciting public preferences for healthcare: a systematic review of techniques. *Health technology assessment (Winchester, England)*, 5(5), 1-186. <https://doi.org/10.3310/hta5050>
- Vera-Millalén, F. (2018). Students' Perceptions Regarding the Educational and Organizational Quality of a Nursing Program at a Chilean Private University. *Revista Electrónica Educare*, 22(3), 1-25. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.1>

