



Como medir la satisfacción de los alumnos/as con la docencia universitaria

Like measuring the satisfaction of the students/ace with the university teaching

Margarita Valcarce Fernández, María Pilar González Fontao
Universidade de Santiago de Compostela, Universidade de Vigo

Resumen

A lo largo de nuestra docencia utilizamos una dinámica de grupo y un instrumento para medir la satisfacción del alumnado. Consiste en una figura que representa un ciclo simple de fortalezas y debilidades que ha de ser cubierta en grupos pequeños, previa discusión, sobre los factores considerados positivos y aquellos otros que debieran mejorarse. Se propone al finalizar la materia, y nos ha permitido recoger los indicadores de satisfacción más destacados para nuestro alumnado. Entre ellos se encuentra el trabajo en grupo, las presentaciones, el uso de la metodología del estudio de casos y las visitas de campo.

Palabras clave: evaluación, aprendizaje, satisfacción, docencia, calidad

Abstract

Along our teaching use a dynamics of group and an instrument to measure the satisfaction of the students. It consists in a figure that represents a simple cycle of fortresses and weaknesses that has to be covered in small groups, previous discussion, on the factors considered positive and those others that had to improve. It proposes when finalising the matter, and has allowed us collect the indicators of satisfaction more stood out for our students. Between them it finds the work in group, the presentations, the use of the methodology of the study of cases and the visits of field.

Keywords: Evaluation, learning, satisfaction, teaching, quality

Introducción

Las universidades disponen de sus propios procedimientos e instrumentos de evaluación de la docencia universitaria, el cuestionario es el instrumento más utilizado para conocer desde la institución como valoran los alumnos y alumnas lo que hacen sus profesores y profesoras durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, en cada una de las materias. Pocas son las evidencias acerca de cómo son tenidos en cuenta estos resultados por parte del profesorado, y sin embargo –repetidas veces- hemos oído los “lamentos” del alumnado reticente a colaborar en la cobertura de los mismos por una parte, argumentando su escasa utilidad, y por otra la de los responsables institucionales al obtener un número insuficiente de los mismos para considerarlos representativos de cara a proporcionar orientaciones para el cambio.

A lo largo de nuestra docencia nos hemos propuesto utilizar un sistema de medición propio con la idea de

llegar a la mayoría de las valoraciones de nuestros alumnos. Se trata de aplicar una dinámica de grupo sencilla y un instrumento simple que consiste en completar una figura que representa un ciclo de fortalezas y debilidades. Dicha figura ha de ser cubierta en grupos pequeños previa discusión entre sus miembros, de los elementos considerados positivos y aquellos otros que debieran contemplarse como mejorables.

Esta figura de rápida cobertura (no más de 15 minutos), que se propone al finalizar la materia, el último día de clase, nos ha permitido recoger los indicadores de satisfacción más destacados para nuestro alumnado, en distintas materias de grado universitario, en las clases positivas e interactivas.

Entre ellos se encuentra el trabajo en grupo, las presentaciones en power point, el uso de la metodología del estudio de casos y las visitas de campo.

En esta comunicación nos proponemos presentar la fundamentación teórica de nuestra propuesta, el procedimiento de aplicación, el instrumento empleado (la figura) así como el avance de algunos resultados a modo de ejemplo, y las conclusiones acerca de los beneficios de su uso en paralelo a la evaluación docente institucional.

Entre esos beneficios avanzamos el de llegar al 98% del alumnado al cual impartimos docencia, la alta colaboración mostrada como consecuencia de la baja dificultad que entraña el instrumento utilizado y el registro de un resultado reflexionado y consensado previamente en equipo tras un breve debate de percepciones, vivencias e ideas al respecto de los indicadores comunes de lo que se considera como calidad en la docencia.

Fundamentación, contexto y objetivos

Nuestra propuesta se enmarca en la evaluación institucional, en la autoevaluación docente, en el carácter estratégico de la identificación y reconocimiento directos de las fortalezas y debilidades de nuestro trabajo docente, como referentes para la mejora continua de compromiso con el desempeño, más allá de las exigencias institucionales, como acción que contribuye a la satisfacción docente interna.

La docencia universitaria es evaluada a nivel institucional de acuerdo con protocolos y procedimientos establecidos por la organización, en cuyo diseño y aplicación no intervienen directamente los/as docentes.

“(…) el modelo que impulsó la LRU está siendo sustituido por un modelo de evaluación del profesorado como colectivo que participa en la enseñanza de una titulación, sin individualizar ni sus aciertos ni sus errores” (Pascual, 2007, p. 128).

Pascual (2007), afirma también que en la actualidad, los modelos de evaluación institucional se centran en medir la satisfacción de las necesidades y demandas de los clientes y usuarios; en nuestro caso, los alumnos/as.

Los instrumentos empleados (en la mayoría de los casos cuestionarios), permiten obtener una gran cantidad de información cuantitativa que, una vez procesada y devuelta al profesorado, parece influir poco en la mejora de la docencia. Por lo que respecta al alumnado encargado de proporcionar dicha información, muestra un interés y compromiso muy bajos con su cobertura, siendo –en muchas materias– un número muy reducido de estudiantes los/as que colaboran.

Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (Jiménez, Terriquez y Robles, 2011, p. 46).

En la mayor parte de las universidades, son las áreas o servicios encargados de la calidad, los responsables de medir y evaluar la satisfacción del alumnado con la docencia, considerada ésta como un factor determinante del éxito o fracaso y del nivel de la institución como oferta educativa, en relación a otras.

La calidad es elemento clave para que una organización sea competitiva. Sin embargo al ser la calidad una característica tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para evaluarla.

(…) se hace necesaria la evaluación de la docencia universitaria para mejorar la calidad de la labor desempeñada por el profesorado. Pero, ésta no va a ser la única razón que la justifique. Se ha señalado desde diversos ámbitos que es necesaria para satisfacer la demanda de información de los alumnos sobre la relación del aprendizaje de éstos con las labores docentes y, porque es necesario proporcionar las reflexiones oportunas que aporten al centro la información necesaria para la evaluación-valoración (interna-externa) de la institución universitaria (Según Cantero, Ríos y Abalde, 2002, p. 104)

Otros autores afirman que la evaluación de la docencia se lleva a cabo en todas las instituciones de educación superior, y focalizan sobre la necesidad de compaginar la evaluación sumativa con la formativa si queremos que resulte útil en la mejora de la educación y la docencia (Buendía, 1996; Tejedor y García, 1996).

Dinámica, instrumento y aplicación

La situación nos lleva a plantearnos una dinámica y un instrumento cuya aplicación resulte más próxima y cercana y, donde pueda aplicarse en un clima de

interactividad directa entre profesoras y alumnado. Así, la figura diseñada (Véase Figuras 1 y 2), se aplica en la última clase de la materia, dentro de una dinámica de grupos pequeños (máximo 5 miembros), con la intención de recoger información significativa, de forma directa, en poco tiempo.

Nuestro instrumento consiste en una figura idéntica para las clases expositivas e interactivas, la figura consta de un máximo de cinco espacios (1 para cada alumno/a del grupo) en los cuales se ha escribir una fortaleza, o una debilidad, según la hoja e instrucciones previas. Se presentan en una hoja en blanco duplicada, en la que se añade: grado, materia, fecha. Se proporciona en cada hoja, una para las fortalezas y otra para las debilidades.

Hemos aplicado este instrumento en dos materias del Grado de Educación Social del curso 2013-2014.

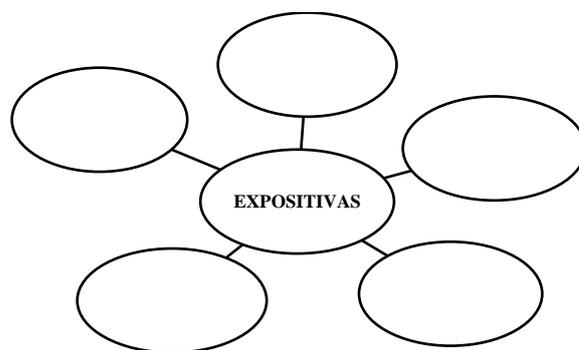


Figura 1. Evaluación fortalezas clases interactivas

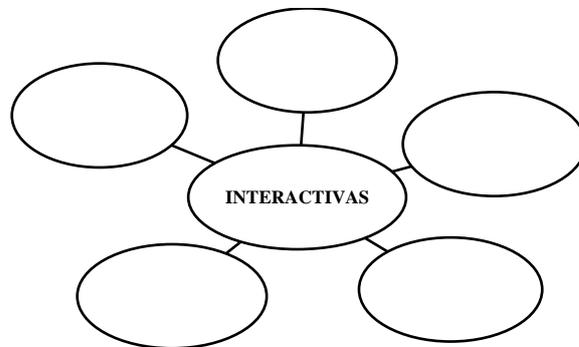


Figura 2. Evaluación fortalezas clases interactivas

Procedimiento

Se pide al alumnado la colaboración voluntaria y participativa y se le propone la organización de subgrupos de 5 miembros máximo.

1. Se les proporcionan 2 hojas con dos figuras cada una, respectivamente para las clases expositivas e interactivas.
2. Se les pide que reflexionen e intercambien impresiones, primeramente acerca de lo que les ha resultado más satisfactorio durante un tiempo máximo de 5 minutos.
3. A continuación se repite la misma instrucción para pensar acerca de lo que consideran mejorable.
4. Por último deben cubrir cada hoja en los cinco minutos restantes, escribiendo únicamente una

5. palabra que recoja la idea en los espacios en blanco de las figuras.

Análisis de datos

Se han analizado los datos registrando las respuestas en las dos materias (Tablas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10),

Tabla1.

Alumnos participantes

| Grado Ed Social | Alumnos/as |
|-----------------|------------|
| Materia 1 | 70 |
| Materia 2 | 100 |
| Totales | 170 |

Tabla2.

Subgrupos participantes

| Grado Ed. Social | Grupos |
|------------------|--------|
| Materia 1 | 14 |
| Materia 2 | 20 |
| Totales | 34 |

Tabla3.

Fortalezas clases expositivas materia 1

| Factores | Elecciones |
|---------------------------------------|------------|
| Cercanía emocional profesora-alumnado | 7 (50%) |
| Claridad expositiva | 5(36%) |
| Comunicación profesora-alumnado | 8 (57%) |
| Distribución del tiempo | 4(29%) |
| Elaboración presentaciones | 6(43%) |
| Explicación oral | 8(57%) |
| Implicación de la profesora | 6(43%) |
| Información adicional y fuentes | 2(14%) |
| Orden y secuenciación | 3(21%) |
| Preparación de las clases | 3(21%) |
| Repasos | 5(36%) |
| Resolución de dudas | 2(14%) |
| Uso de ejemplos reales | 9(64%) |
| Visitas de campo | 11(79%) |

Tabla 4.

Fortalezas clases interactivas materia 1

| Factores | Elecciones |
|--|------------|
| Actividades colaborativas | 6(43%) |
| Casos reales | 12(86%) |
| Cercanía emocional profesora-alumnado | 4(29%) |
| Comunicación profesora-alumnado | 4(29%) |
| Dinamismo de las clases | 5(36%) |
| Distribución del tiempo | 2(14%) |
| Dramatizaciones | 1(7%) |
| Flexibilidad en la entrega de trabajos | 8(57%) |
| Preparación de las clases | 5(36%) |
| Resolución de dudas | 4(29%) |

Tabla5.

Debilidades clases expositivas materia 1

| Factores | Elecciones |
|------------------------------------|------------|
| No proporcionar las presentaciones | 4(29%) |
| Complejidad de la materia | 2(14%) |
| Presentaciones muy sintéticas | 3(21%) |

Tabla6.

Debilidades clases interactivas materia 1

| Factores | Elecciones |
|---------------------------------------|------------|
| Tiempo asignado a los casos prácticos | 3(21%) |

Tabla7.

Fortalezas clases expositivas materia 2

| Factores | Elecciones |
|--|------------|
| Claridad de la explicación | 8(40%) |
| Clases amenas | 5(25%) |
| Creación de presentaciones sencillas | 5(25%) |
| Diferenciar expositivas e interactivas | 4(20%) |
| Estructuración de los contenidos | 2(10%) |
| Generar un clima de confianza | 6(30%) |
| Información aplicable | 2(10%) |
| Proporcionar los apuntes en pdf | 5(25%) |
| Respuesta personalizada a las dudas | 6(30%) |
| Uso de ejemplos reales | 10(50%) |
| Uso recursos audiovisuales (Vídeos) | 6(30%) |

Tabla 8.

Fortalezas clases interactivas materia 2

| Factores | Elecciones |
|--|------------|
| Actividades de trabajo de campo | 5(25%) |
| Atención individualizada | 5(25%) |
| Diferenciar expositivas e interactivas | 6(30%) |
| Empatía percibida con el alumnado | 2(10%) |
| Fomento de la cooperación entre alumnado | 2(10%) |
| Generar un clima de confianza | 2(10%) |
| Material didáctico proporcionado | 5(25%) |
| Temas de trabajo propuestos | 7(35%) |
| Uso de dinámicas de grupo | 8(40%) |

Tabla 9.

Debilidades clases expositivas materia 2

| Factores | Elecciones |
|------------------------------------|------------|
| Cambios de horario | 9(45%) |
| Duración excesiva de la clase | 2(10%) |
| Elevado número de alumnos/as | 2(10%) |
| Cambios de profesorado | 3(15%) |
| No contar con manual de referencia | 1(7%) |
| No poder copiar las presentaciones | 6(30%) |
| Ruido en el grupo | 2(10%) |

Tabla10.

Debilidades clases interactivas materia 2

| Factores | Elecciones |
|--------------------------------|------------|
| Cambios de profesorado | 3(15%) |
| Duración de la clase | 2(10%) |
| El atractivo de los contenidos | 6(30%) |
| Horario cambiante | 9(45%) |
| Cambios de aula | 3(15%) |

Conclusiones

Los primero que resulta de interés constatar es el hecho de que se trata de una práctica de evaluación de la docencia sencilla, colaborativa y bien aceptada por el alumnado.

En segundo lugar, la explotación de la información recogida resulta fácil para el profesor/a y proporciona

una visión panorámica inmediata, de los aspectos mejorables que afectan a las decisiones que debe tomar el/la docente sobre aspectos inherentes al desarrollo de las materias universitarias.

La información obtenida nos permite reconstruir los procesos de enseñanza-aprendizaje e introducir propuestas novedosas en cada nuevo curso, tomando en consideración la evaluación del anterior.

Las actividades que más han valorado nuestros alumnos en las clases expositivas han sido: la comunicación profesora-alumnado, la claridad de las explicaciones orales, el uso de ejemplos reales y la realización de visitas de campo.

Con respecto a las clases interactivas, han considerado como fortalezas: hacer prácticas con casos reales, contar con un calendario flexible de entrega de trabajos, realizar dinámicas de grupos y diferenciar clases expositivas e interactivas

Aunque otorgan cierto valor a explicarles con presentaciones de power point, valoran negativamente que no se les faciliten, todo lo que afecta a cambios de profesorado, horarios, duración de las clases y cambios de aula.

Creemos, sin embargo, insuficiente la aplicación que hemos hecho, sólo al final del curso y proponemos que, una vez que se ha constatado su utilidad, se aplique también en la mitad de la materia, con el fin de poder reconducir las estrategias docentes utilizadas.

Referencias

- Álvarez, J.; Chaparro, E.M. & Reyes, D.E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Buendía, L. (coord.) (1996). Evaluación educativa (Monográfico). *Revista de Investigación Educativa*, 14(2).
- Jiménez, A.; Terriquez, B. & Robles, F.J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente Año 3*, 6, 40. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Martínez, C. (2007). Evaluación de programas. Modelos y procedimientos. Madrid: UNED.
- Muñoz, J.M.; Rios, M.P. & Abalde, E. (2002).Evaluación docente vs. Evaluación de la calidad. *Relieve*, 8(2), 103-134. Recuperado de http://www.uv.es/RELIEVE/v8n2/RELIEVEv8n2_4.pdf
- Pascual, I. (2007). Análisis de la satisfacción del alumno con la docencia recibida: un estudio con modelos jerárquicos lineales. *Relieve*, 13(1), 127-138. Recuperado de http://www.uv.es/RELIEVE/v13n1/RELIEVEv13n1_6.pdf

Tejedor, F. J. & García, A. (1996). Evaluación institucional en la Universidad. *Revista Galega de Psicopedagogía*, 6, 101-146.

Agradecimientos

A los alumnos y alumnas por su grado de colaboración y sus valiosas aportaciones.