



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



## Trabajo Final de Grado

La medición del nivel de satisfacción del profesorado del grado de Gestión y Administración Pública, de la Universitat Politècnica de València, con los alumnos.  
Propuesta metodológica.

**Estudio realizado por:** Enrique Barbasán Ortuño

**Dirigido por:** Asenet Sosa Espinosa

Yaiza Pérez Alonso

Valencia, 2016

ÍNDICE .....	2
ÍNDICE DE TABLAS .....	4
GLOSARIO DE ABREVIATURAS.....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. RESUMEN.....	6
1.2. PRESENTACIÓN DEL TFG.....	6
1.3. OBJETO .....	8
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.5. ESTRUCTURA DEL TFG .....	10
2. METODOLOGÍA .....	12
2.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	12
2.2. FASE CUALITATIVA .....	14
2.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	15
2.2.2. DISEÑO DE LA ENTREVISTA .....	16
2.3. FASE CUANTITATIVA.....	18
2.3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN. MUESTRA Y MUESTREO .....	18
2.3.2. DISEÑO DEL CUESTIONARIO .....	19
3. ESTADO DE LA CUESTIÓN .....	21
3.1. MARCO CONTEXTUAL .....	21
3.1.1. LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN.....	21
3.1.1.1. NORMATIVA SOBRE CALIDAD .....	25
3.1.2. LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	27
3.2. MARCO INSTITUCIONAL .....	35
3.2.1. PROFESORADO.....	38
3.2.3. ASIGNATURAS.....	42
4. RESULTADOS .....	45

5. PROPUESTA.....	51
6. CONCLUSIONES .....	60
6.1. REFLEXIONES DEL APRENDIZAJE .....	61
7. BIBLIOGRAFÍA.....	62
ANEXOS.....	66
ANEXO I.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. CÓDIGO DE ENTREVISTA.....	16
TABLA 2. BLOQUES DE PREGUNTAS .....	17
TABLA 3. DIMENSIONES.....	35
TABLA 4. TIPOLOGÍA Y CRÉDITOS.....	37
TABLA 5. DISTRIBUCIÓN PROFESORADO GGAP. ....	39
TABLA 6. PORCENTAJE PROFESORES CONTRATADOS Y TITULARES. ....	42
TABLA 7. ÁREAS DE CONOCIMIENTO.....	43
TABLA 8. DEPARTAMENTOS. ....	43
TABLA 9. NÚMERO DE PROFESORES POR DEPARTAMENTO. ....	44
TABLA 10. CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS.....	48
TABLA 11. ACTITUDES VALORABLES Y NO VALORABLES POR EL DOCENTE ...	49
TABLA 12. COMPORTAMIENTOS VALORABLES POR EL DOCENTE .....	49

ADE: Administración y Dirección de Empresas

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación

DIEA: Equipo de Investigación Grupo Desarrollo e Investigación de la Enseñanza en Andalucía

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

ESO: Educación Secundaria Obligatoria

ESL-VP: Escala de Satisfacción Laboral Versión para Profesores

FADE: Facultad de Administración y Dirección de Empresas

GGAP: Grado en Gestión y Administración Pública

ISO: International Organization for Standardization

MOOC: Massive Online Courses

RAE: Real Academia Española de la Lengua

RIUNET: Repositorio Institucional de la Universitat Politècnica de València

TFG: Trabajo Fin de Grado

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

UNE: Una Norma Española

UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia

UPSA: Universidad Pontificia de Salamanca

UPV: Universitat Politècnica de València

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. RESUMEN

Hoy en día, la creciente demanda de calidad en cualquier ámbito de la sociedad, nos obliga a buscar continuamente nuevos mecanismos y fórmulas que nos ayuden a alcanzarla en el menor tiempo y con los menores costes. En el caso del ámbito educativo, se busca la mejora continua de la calidad de la enseñanza en todas y cada una de sus variables.

El presente trabajo fin de grado (TFG) pretende construir un instrumento que mida el nivel de satisfacción del profesorado del Grado en Gestión y Administración Pública (GGAP) de la Universitat Politècnica de València (UPV) con su alumnado, que un futuro sirva a la facultad para detectar posibles deficiencias en la docencia y darles solución si lo estima necesario.

Para ello, y tras la revisión de diversos estudios de similar temática y la normativa vigente, realizamos una serie de entrevistas a varios docentes que nos ayuda a conocer y distinguir los puntos en los que están más satisfechos o menos satisfechos respecto a sus alumnos/as. Estas entrevistas nos sirven como guía para diseñar un cuestionario, herramienta objeto del presente TFG, que nos proporciona la información necesaria para conocer el nivel de satisfacción del profesorado con el alumnado.

### 1.2. PRESENTACIÓN DEL TFG

La finalidad fundamental del presente TFG es la obtención del título del Grado en Gestión y Administración Pública en la Universitat Politècnica de València.

Para realizar este trabajo, nos hemos servido de los conocimientos adquiridos a lo largo de la titulación. A continuación, destacamos las

asignaturas que consideramos que nos han sido de mayor utilidad para el desarrollo del presente TFG:

- **Sociología.** Esta asignatura ha servido para adquirir los conocimientos necesarios, para analizar e interpretar distintos fenómenos sociales, utilizando diversas técnicas de investigación. Su utilidad se centra en enfocar y definir el objeto de estudio, así como definir las dimensiones del mismo, siendo también de gran utilidad para obtener los resultados y conclusiones y saber interpretarlos.
- **Técnicas de Investigación Social.** Esta asignatura es una introducción al método científico y a las técnicas de investigación social. Dota al alumnado de los conocimientos necesarios para interpretar los resultados de una investigación, así como conocer y saber utilizar las distintas estrategias metodológicas existentes. Proporciona los conocimientos esenciales para realizar el diseño de una investigación social. Por tanto, es quizá la materia más importante para la realización de este estudio. Nos ha servido para definir la metodología, diseñar las técnicas de investigación y la correcta aplicación de las mismas.
- **Información y Documentación Administrativa.** Por su característica eminentemente práctica y referente en parte a los medios informáticos, nos resulta muy útil para realizar este o cualquier otro trabajo que necesite de la ofimática para su realización. Saber desenvolverse con soltura con procesadores de texto o bases de datos como los contenidos en el paquete Microsoft Office y saber manejarse dentro de la red Internet, así como el estudio de normas para el tratamiento de referencias documentales que nos ha servido para la realización del capítulo de la bibliografía, éstas son algunas de las destrezas aportados por esta asignatura. Sin esto, no habría sido posible realizar el TFG.
- **Gestión de la Información.** Esta asignatura instruye en los métodos, procedimientos, normas y técnicas para gestionar y tratar la

información. Esto nos ha sido útil para por ejemplo discernir entre información valiosa y menos valiosa.

- **Gestión de Calidad.** Nos inculca la importancia de la calidad en el actual entorno de la gestión pública responsable y sostenible, siendo también extensible a todo tipo de ámbitos, como el que nos ocupa en este trabajo. También se estudia la normativa relacionada con la calidad que nos es muy útil para realizar el marco normativo.

Hemos elegido la realización de este TFG porque el estudio de la satisfacción del docente con el/la alumno/a nos parece una temática en la que se ha indagado poco, justo al contrario que sucede con la satisfacción del alumnado con sus docentes, en la que hay muchos estudios realizados. Al igual que se utiliza dimensión de “la satisfacción del alumnado” para medir la calidad de la enseñanza universitaria, se debería considerar como una dimensión a analizar, complementaria, la satisfacción del docente.

### 1.3. OBJETO

Hoy en día el nivel de exigencia y competitividad en cualquier ámbito de la sociedad alcanza unas cotas que exigen un continuo reciclaje y búsqueda de la excelencia tanto a nivel individual como colectivo. En las universidades españolas, así como en la Administración Pública en general, en pos de mejorar en diversos aspectos, se desarrollan habitualmente instrumentos para la autoevaluación de sus servicios.

En el caso de la UPV hay una serie de encuestas que evalúan diferentes aspectos relacionados con el funcionamiento de la universidad, por ejemplo: una destinada al alumnado, que determina la percepción de este sobre la enseñanza y los materiales recibidos en cada asignatura; otra, propuesta a toda la comunidad universitaria, que recoge el grado de satisfacción en los servicios generales y específicos de la universidad. También hay una encuesta para el alumnado de los nuevos cursos *Massive Online Open Courses* (MOOC) que se imparten desde hace relativamente poco tiempo en esta universidad.



El presente trabajo final de grado propone un procedimiento que permite recoger la percepción que tiene el profesorado con respecto a sus alumnos/as que cursan el GGAP actualmente impartido en la UPV.

Este tipo de estudio centrado en la esfera de las relaciones interpersonales se ha realizado en los últimos años principalmente con el enfoque inverso, es decir, se ha analizado la percepción que el alumnado posee sobre el docente. La razón de conocer el nivel de satisfacción del alumnado es que se puedan detectar posibles deficiencias o problemas en la docencia y, por tanto, sea posible saber cómo subsanarlos y mejorar la calidad de la enseñanza en su conjunto. Pero este no es objeto de nuestro estudio.

Este trabajo, por consiguiente, toma la senda menos transitada con la intención de ayudar a comprender algunos aspectos relacionados con los profesionales de la enseñanza universitaria, de los que no se tienen apenas datos objetivos para determinar sus inquietudes y su grado de satisfacción con el alumnado. Esta perspectiva muestra la otra cara de la docencia, la cual está íntimamente relacionada con la calidad educativa que se ofrece.

#### 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

El objetivo principal del presente trabajo es diseñar una herramienta que sirva de apoyo a la Facultad de Administración y Dirección de Empresas (FADE) para conocer el grado de satisfacción del profesorado con el alumnado matriculado en la titulación de GGAP. La herramienta que será estándar, puede ser extensible a otros centros de la UPV o incluso a otras universidades.

Para abordar este objetivo concreto, se proponen una serie de objetivos específicos:

- Recoger la organización de la facultad de ADE para conocer el ámbito en el que se desenvuelven los docentes objeto de estudio.
- Cuantificar el número de profesores que imparten docencia en la titulación de GGAP.

- Conocer el perfil del profesorado que imparte clases en GGAP según el área de conocimiento de la asignatura y el tipo de puesto de trabajo.
- Estudiar la valoración que realiza el profesorado sobre el perfil y la tipología de alumnos/as matriculados en GGAP.
- Analizar la evolución percibida por el profesorado en el perfil del estudiante de GGAP.
- Diseñar un cuestionario y testear su validez interna, externa y de constructo.

### 1.5. ESTRUCTURA DEL TFG

A continuación, presentamos la estructura del presente TFG, el cual se divide en los siguientes bloques:

**Capítulo 1.** Introducción. En este apartado, realizamos una breve presentación del TFG, definimos el objeto de estudio y los objetivos, así como también exponemos la estructura del TFG.

**Capítulo 2.** Metodología. En este capítulo comentamos el procedimiento seguido para recabar la información necesaria para realizar este estudio. Asimismo, explicamos el diseño de las técnicas empleadas para alcanzar los objetivos del estudio.

**Capítulo 3.** Estado de la cuestión. Contextualizamos el marco objeto de estudio mediante los subapartados marco contextual y el institucional. Nos aproximamos a los conceptos de calidad y satisfacción, analizamos estudios ya realizados sobre calidad y comentamos la normativa básica existente sobre esta temática.

**Capítulo 4.** Apartado de los resultados. Exponemos los resultados obtenidos tras la aplicación de la metodología empleada. Los puntos importantes extraídos tras haber realizado las entrevistas a los docentes.

**Capítulo 5.** Propuesta. En este apartado, proponemos una herramienta para la medición del grado de satisfacción del docente con el alumnado, adaptado a las características del profesorado que imparte clase en GGAP en FADE.

**Capítulo 6.** Conclusiones. En el último apartado recopilamos el trabajo realizado para la consecución del trabajo y señalamos los aspectos más relevantes del mismo.

## 2. METODOLOGÍA

En este apartado llevamos a cabo una articulación metodológica que consiste en una primera fase de tipo cualitativo y una segunda fase de tipo cuantitativo dedicada al diseño y testeo de un cuestionario. Esto nos permite obtener una información más completa y compleja del objeto al cubrirse diversas dimensiones de la realidad estudiada, enriqueciendo el diseño y los resultados de la investigación. Previo a la presentación de las fases desarrolladas en el marco del estudio, se realiza una revisión bibliográfica.

### 2.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Las fuentes secundarias utilizadas son estudios, libros, resúmenes, artículos o investigaciones realizados por otros investigadores que contienen información organizada y clasificada, que está disponibles en formato digital en internet o en soporte papel, por ejemplo, en bibliotecas o hemerotecas. Están basadas en fuentes primarias y por sus características son el punto de partida del estudio y sirve precisamente para familiarizarse con el objeto de estudio.

La primera aproximación a este tipo de fuentes ha sido mediante una búsqueda en el Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica de Valencia (RIUNET) que es gestionado por la biblioteca de la misma entidad orgánica y cuya finalidad es la de ofrecer acceso a todo tipo de investigaciones y documentación de carácter universitario. Hemos realizado una revisión exhaustiva sobre la temática que nos ocupa. Aunque con esta herramienta no hemos encontrado estudios o documentos que traten la satisfacción del docente con sus alumnos/as, sí hallamos varios que tratan la satisfacción del alumnado con la figura y labor del docente.

Concretamente, en la aproximación y desarrollo de los conceptos de calidad y satisfacción contenidos en el marco contextual, y esenciales en este trabajo, empezamos con la revisión de artículos y libros que abordan esta temática. Nos servimos de varios autores como Andrés Muñoz Machado y su

obra "*La gestión de calidad total en la Administración Pública* (1999)" y Marcelo García con su manual llamado "*Formación del profesorado para el cambio educativo* (1994)". Todos ellos se recogen en la bibliografía.

Seguidamente hemos realizado diversas búsquedas en revistas científicas y libros donde hemos localizado algunos estudios que miden la satisfacción del docente respecto a su salario, horario laboral, etc. No exponen todo el análisis pormenorizadamente pero sí los ítems utilizados y los resultados obtenidos tras el estudio, por lo que podemos identificar diferentes aspectos del tipo de estudio realizado.

En lo referente al apartado del marco institucional, nos servimos de la documentación que nos brinda la UPV para la información sobre la carrera universitaria GGAP, tanto para su historia como para su estructuración en departamentos y distribución de profesores.

El Equipo de Investigación Grupo Desarrollo e Investigación de la Enseñanza en Andalucía (DIEA) de la Universidad de Jaén realizó un estudio sobre distintos aspectos relacionados con la satisfacción e insatisfacción de los docentes de Educación Secundaria Obligatoria (ESO). Algunos ítems estudiados son el nivel de insatisfacción-satisfacción en el desarrollo de su ejercicio profesional y el nivel de satisfacción en relación con los alumnos/as y compañeros/as.

En la Universidad Pontificia de Salamanca (UPSA) elaboraron un documento sobre la satisfacción profesional del docente universitario dirigido a detectar posibles anomalías en el proceso docente. Como ítems analizados en estudio tienen: relaciones personales y clima de trabajo, horario adecuado, tutorías suficientes y número de horas de clase adecuado.

También en la Universidad de Alcalá se realizó un estudio sobre la satisfacción del profesorado en la universidad pública española con el objetivo de conocer los aspectos más relevantes que influyen en la satisfacción del docente para posteriormente poder implantar políticas de mejora en este campo. Varios ítems analizados en este trabajo y que resaltamos son el nivel de planificación y adecuación de obligaciones y tareas.

La Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) por su parte publicó un informe referente al estudio de las diferencias en la satisfacción laboral de los/las profesores/as en función de la etapa educativa, el género y la antigüedad profesional. Como ítems encontramos entre otros el grado de amistad con los superiores, su nivel de satisfacción respecto al puesto y al alumnado.

Finalmente, en las universidades valencianas también se puede hallar documentación relativa a estas cuestiones. En la Universidad de Alicante se estudió la satisfacción académica de los profesores universitarios. Uno de sus objetivos era valorar el grado de satisfacción laboral que experimentan los profesores universitarios con la relación que mantienen con los estudiantes. Así pues, nombramos algunos ítems destacables como el grado de distracción del alumno/a en el aula, y la frecuencia con que son impuntuales.

## 2.2. FASE CUALITATIVA

La perspectiva cualitativa corresponde a la dimensión intersubjetiva, “defiende la especificidad y aboga por el análisis de lo individual y concreto, por medio de la interpretación de los significados desde el punto de vista del actor social” (Cea D’Ancona, M<sup>a</sup>.A., 2012, p. 24). La recogida de la información es flexible, ya que es un proceso interactivo continuo marcado por el desarrollo de la investigación.

Las fuentes primarias son las que contienen la información original y no procesada que hemos obtenido. Las dimensiones de la satisfacción del docente con el alumnado las hemos recogido en el transcurso conversacional con varios docentes que nos aportaron ideas que nos ayudaron a determinar el listado definitivo de dimensiones de satisfacción expuesto en el punto 3.1.2.

Además, realizamos entrevistas semiestructuradas a seis profesores. La naturaleza de la entrevista, consistente en un diálogo distendido y sin preguntas cerradas, nos permite indagar en las percepciones de los docentes

de forma libre y flexible de modo que se puedan identificar sus inquietudes (Francés, F. b).

Tanto las ideas recabadas en las conversaciones con docentes, como las entrevistas son fuentes primarias óptimas que nos han ayudado a diseñar la herramienta objetivo del estudio que mide el nivel de satisfacción del profesorado con el alumnado.

---

### 2.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

La población objeto de estudio es el conjunto de profesores que imparten créditos en GGAP. Analizamos sus características en el apartado 3.2.1 de este trabajo dedicado a los profesores.

La muestra, por su parte, es el subconjunto de la población que se selecciona para el estudio esperando que lo que se averigüe nos dé una idea sobre la población en su conjunto.

Utilizamos un tipo de muestreo no probabilístico, denominado muestreo estratégico. Hemos elegido este tipo de muestreo porque es el único que se adapta a los objetivos marcados en nuestro trabajo. El muestreo estratégico se caracteriza por la utilización de criterios subjetivos, diferentes a la aleatorización y acordes a los objetivos de la investigación, para la selección de la muestra (Cea D'Ancona, M<sup>a</sup> A., 2012, p. 200). En este caso, concretamente, el criterio utilizado es la antigüedad del profesorado como docente en el GGAP. Es decir, el número de años que el profesorado imparte docencia en esta carrera. La elección de este criterio se debe a la revisión de algunos estudios en los que se concluye que a mayor antigüedad como docente disminuye la motivación del profesorado y peor es la percepción que tiene sobre el alumnado (Anaya Nieto, D., 2010, p. 283-294 y Padilla González, L., 2013, p. 8-25).

Así pues, para la selección de la muestra, se han definido tres grupos a partir de la variable antigüedad:

- Profesores/as que llevan impartiendo docencia entre 1 y 5 años en el grado de GAP.
- Profesores/as que llevan impartiendo docencia entre 6 y 10 años entre diplomatura y grado de GAP.
- Profesores que llevan impartiendo docencia más de 10 años entre diplomatura y grado de GAP.

Una vez definido el perfil de la muestra utilizada para nuestro estudio, pasamos a diseñar la técnica para recabar información en nuestro estudio: la entrevista que se realiza a los docentes seleccionados.

Como ya hemos dicho anteriormente, la muestra seleccionada está compuesta por seis docentes que imparten docencia en GGAP, concretamente dos profesores/as de cada uno de los grupos definidos según la variable antigüedad que comentamos anteriormente. A cada entrevista le asignamos un código único que nos será útil para identificar los discursos en el apartado de resultados.

Tabla 1. Código de entrevista

<b>Código</b>	<b>Profesor entrevistado</b>
<b>E1</b>	<b>de más de 10 años</b>
<b>E2</b>	<b>de más de 10 años</b>
<b>E3</b>	<b>de entre 6 y 10 años</b>
<b>E4</b>	<b>de entre 6 y 10 años</b>
<b>E5</b>	<b>de 5 o menos años</b>
<b>E6</b>	<b>de 5 o menos años</b>

Elaboración propia.

---

## 2.2.2. DISEÑO DE LA ENTREVISTA

Utilizamos la técnica de la entrevista semiestructurada, que consiste en una conversación formal entre el entrevistador y el entrevistado objeto de estudio donde alternan preguntas estructuradas y espontáneas.



Los temas de conversación son decididos y organizados por el entrevistador mientras que el entrevistado despliega “a lo largo de la conversación elementos cognoscitivos (información sobre vivencias y expectativas), creencias (predisposiciones y orientaciones) y deseos (motivaciones y expectativas) en torno a los temas que el entrevistador plantea” (Francés, F. a.). Se utiliza cuando queremos investigar los sentimientos profundos, las motivaciones de los comportamientos de las personas y sus vivencias. Se diseña una entrevista que requiere una cuidada preparación, pero el curso de la conversación no se sujeta a una estructura formalizada.

Los bloques en los cuales dividimos las preguntas de la entrevista son:

1. **Tipología y perfil del alumnado.** Se pregunta al docente sobre posibles diferencias entre alumnos/as ya sea por razón de sexo, edad y el curso en el que está. La base formativa con la que llegan al grado y sobre su comportamiento y actitud en el aula.
2. **Valoración de la docencia con respecto al comportamiento y resultado académico del estudiante.** Queremos saber qué opina el docente sobre la evolución del perfil del alumnado actualmente respecto a años anteriores. Si influye su manera de impartir docencia en el comportamiento del alumno/a y si podría aportar más para mejorarlo.
3. **Grado de satisfacción con la docencia impartida.** Pretendemos conocer los comportamientos y actitudes del alumnado que más le llama la atención al docente y si se encuentra satisfecho con ellos.

Tabla 2. Bloques de preguntas

Bloques de preguntas	
1.	<b>Tipología y perfil del alumno/a</b>
2.	<b>Valoración de la docencia con respecto al comportamiento y resultado académico del estudiante</b>
3.	<b>Grado de satisfacción con la docencia impartida</b>

Fuente: elaboración propia

Dado su carácter de entrevista semiestructurada, hemos de formular varias preguntas de carácter abierto para que el docente proporcione el máximo de información posible. Podemos encontrar el guion en el Anexo I.

Estas entrevistas se realizaron en su totalidad dentro de un periodo de dos semanas, en el campus de Vera de la UPV, entre el 24 de junio y el 4 de julio. En un primer momento, se contactó con los profesores seleccionados para concertar las entrevistas. Estos accedieron a realizarlas interesados por la temática de la misma. El tiempo medio de duración fue de una hora por entrevista. En general, y como no podía ser de otra forma, se desarrollaron como una agradable conversación entre profesor y alumno/a a partir del formato típico de la entrevista. En el apartado dedicado a los resultados comentamos con detalle la información que hemos conseguido.

Para el tratamiento de los datos se realiza una transcripción selectiva para incluir en los resultados fragmentos de sus discursos. De esta manera se da voz a los protagonistas del estudio, los docentes.

## 2.3. FASE CUANTITATIVA

La perspectiva cuantitativa tiene que ver con la medición objetivo, la búsqueda de leyes generales, la demostración de la causalidad y la generalización de los resultados (Cea D'Ancona, M<sup>a</sup>.A., 2012, p. 22).

---

### 2.3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN. MUESTRA Y MUESTREO

Al igual que la entrevista, para la encuesta, la población objeto de estudio es el conjunto de profesores que imparten créditos en GGAP. Y, para realizar el testeo se repite a los entrevistados la herramienta elaborada a partir de los discursos de los profesores/as y de la revisión bibliográfica. Cabe señalar que si se aplica el cuestionario, se enviará por correo electrónico a todos los docentes que impartan clase en GGAP y aquellos que participen

serán los que formarán parte de la muestra (estableciendo un número mínimo de cuestionarios para que los datos sean representativos).

El modo de administración del cuestionario es online, concretamente a través de la Intranet de la UPV a la que tienen acceso todos los docentes.

Elegimos esta modalidad por tener ciertas ventajas:

- Elimina la impresión en papel de documentos.
- Reduce el tiempo para disponer de los resultados de la encuesta.
- Reduce los costes económicos a la mínima expresión.
- Detección inmediata de errores de registro.
- Mayor comodidad para el encuestado al poder contestar cuando y donde quiera y dedicándole el tiempo que quiera.
- Ofrece mayor privacidad para responder al cuestionario.

También cabe destacar algunos inconvenientes:

- Reducción del número de respuestas.
- Pérdida de la respuesta espontánea.

---

### 2.3.2. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Un cuestionario es una herramienta de investigación que sirve para recolectar datos para un estudio. Consiste en la articulación de una serie de preguntas ordenadas y clasificadas que nos puede ayudar a obtener la información necesaria si nuestra investigación tiene como objetivo “conocer la magnitud de un fenómeno social, identificar su relación con otro fenómeno o adivinar cómo o por qué ocurre, especialmente en el caso de que sea necesario conocer la opinión de una gran cantidad de personas” (Martínez, F, 2002, p. 20).

Todo cuestionario contiene ítems de tipo socio-demográfico como la edad y sexo. En nuestro caso incluiremos otros detalles significativos como el

tipo de contrato y el número de años en el puesto con el objetivo de describir globalmente al grupo de personas que ha contestado y poder clasificarlas.

Seguidamente es necesario determinar el tipo de preguntas que en nuestro caso serán la mayoría cerradas y algunas abiertas para que el encuestado explique el porqué de su respuesta.

Para la redacción de las preguntas es recomendable tener en cuenta unos principios básicos, ya que según cómo estén formuladas, esta cuestión puede generar importantes diferencias en las respuestas. Las preguntas deben ser “claras, sencillas, comprensibles y concretas” (Fernández, L., 2007, p. 15). También evitamos las preguntas ambiguas e imprecisas que supongan una excesiva concentración por parte del docente.

Nuestro cuestionario contiene instrucciones claras y explícitas sobre cómo debe completarse y se recalca que se garantiza el anonimato del docente tras el procesado de los datos obtenidos. Las instrucciones son tan importantes como las preguntas y es necesario que sean “claras para los encuestados a quienes van dirigidas” (Hernández Sampieri, R. *et al*, 2003).

Una vez incorporados los datos obtenidos en la base de datos y codificados se procede a la explotación estadística.

### 3. ESTADO DE LA CUESTIÓN

El estado de la cuestión lo dividimos en dos apartados: marco contextual y marco institucional. En el primero describimos los conceptos básicos sobre calidad y satisfacción, la relación que existe entre ellos y la normativa nacional e internacional actualmente existente que compete al objeto de este TFG. También señalamos por qué se mide la satisfacción y justificamos el estudio comentando por qué queremos medirla nosotros. Por otro lado, describimos las dimensiones propuestas para construir el cuestionario, que es la herramienta objeto de nuestro estudio, y por último indicamos cómo se mide la satisfacción y qué estudios y trabajos abordan en la actualidad el tema que tratamos.

Esta visión es esencial porque nos ayuda a concretar el objeto del presente TFG, sus dimensiones y variables.

#### 3.1. MARCO CONTEXTUAL

En primer lugar, definimos el concepto de calidad para después pasar a explicar el concepto de satisfacción, así como para qué y cómo medirla. También comentamos la normativa aplicable, otros estudios encontrados al respecto y describimos las dimensiones que consideramos esenciales estudiar para el fin de nuestra investigación.

---

##### 3.1.1. LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN

Si bien el presente trabajo se articula en torno a la satisfacción, es necesario acudir previamente a la raíz del concepto, “estrechamente vinculada a la calidad” (Cantú, H., 2011, p. 9). En las siguientes líneas definimos dicho término y la relación que presenta con la satisfacción.

En la vigesimotercera edición del diccionario de la lengua española de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), publicada en octubre de 2014, en su constante intento de sintetizar en una brevísima definición el significado de las palabras, describe la calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Actualmente podemos entender la calidad “como la medida en que se cumplen las esperanzas y obligaciones establecidas en una variable o conjunto de variables en un determinado ámbito” (Muñoz, A., 1999, p. 23).

La calidad satisface necesidades, mejora la eficacia y la eficiencia, previene fallos y genera confianza. Por tanto, preocupa y se estudia para poder alcanzar con el menor esfuerzo esas necesidades objetivas y subjetivas que puede tener un individuo, colectivo u organización.

Actualmente, la palabra calidad aparece frecuentemente en la descripción de muchas actividades, productos o servicios, pero el concepto fue desarrollado en profundidad a principios del siglo XX por diferentes estadísticos y estudiosos.

Algunos expertos que describieron modelos de calidad fueron el economista P. Crosby y el considerado padre del control estadístico de la calidad, W. A. Shewhart. Crosby definiría la calidad en el mundo de la empresa, como el “hecho de cumplir unos requisitos indispensables, cumplir las especificaciones” (Crosby, P., 1998, p. 33), es decir, se centra en la necesidad de satisfacer unas determinadas condiciones que son obligatorias. Con esto nos quiere decir que, si tenemos bien definidos y claros los requisitos, no debe haber motivos para no alcanzarlos eficientemente y por tanto se reducen considerablemente los problemas derivados de ello que al final generarían insatisfacción.

Walter A. Shewhart, la definió en su obra *El control económico de la calidad del producto manufacturado* como “la consecuencia de la interacción entre dimensión subjetiva y una dimensión objetiva” (Shewhart, W., 1997, p. 12) o lo que es lo mismo, la relación entre lo que uno espera y lo que realmente

se le ofrece. El autor se refería a que las empresas, por muy diferentes que sean, tienen un objetivo común el cual es la satisfacción del cliente. La empresa debe tener siempre satisfecho al usuario-consumidor de sus servicios.

Ya a finales de la década de los años 80, debido a la necesidad de coordinar los trabajos de las distintas normativas existentes en las grandes potencias, aparece la *International Organization for Standardization (ISO) 9000*, normativa que en su revisión del año 2000, define calidad como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple las necesidades o expectativas establecidas, que suelen ser implícitas u obligatorias”. Para explicar esta definición tan genérica, ponemos como ejemplo el cliente que espera que un determinado producto adquirido, cumpla unas características específicas que, por un lado, sabe que unas las debe tener porque son obligatorias y están descritas en el contrato, y por otro, las que cree oportuno que debe tener pese a que no se describan.

Si nos centramos en el significado de la palabra satisfacción, la RAE define tal término, del latín *satisfactio*, en su primera entrada como la “acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”. En el caso de nuestro estudio nos referimos a cómo los docentes se sienten o no contentos y en qué grado en relación con sus alumnos/as.

La satisfacción es un estado de ánimo al que se llega cuando se cumplen unas necesidades y expectativas. Si hay insatisfacción, tenemos un problema que debe resolverse lo más pronto posible. Por eso en el mundo de la empresa, preocupa el nivel de satisfacción en los distintos ámbitos en que se mueve.

El concepto ha ido evolucionando en las últimas décadas, acentuando distintos aspectos y variando su idea según han ido avanzando sus investigaciones. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se amplifica hasta llegar a publicarse “más de quinientos estudios en esta área de investigación”. (Hunt, H., 1982, p. 23).

La profesora Verónica Morales Sánchez de la Universidad de Málaga recoge el significado del término que ha tenido a lo largo de los últimos tiempos

para distintos estudiosos. Nos encontramos con que la satisfacción es (Morales, 2004):

- Un estado cognitivo. (Howard y Sheth, 1969, p. 145).
- Una evaluación de una experiencia. (Hunt, H., 1982, p. 459).
- Un estado psicológico final y una respuesta emocional. (Oliver, p. 1981, p. 27).
- Un resultado, una actitud. (Churchill y Surprenant, 1982, p. 491).
- Un juicio evaluativo y una respuesta afectiva. (Swan et al, 1982, p. 17).
- Una respuesta emocional. (Westbrook y Reilly, 1983, p. 258).
- Una sensación causada por la evaluación. (Cadotte et al, 1987, p. 305).
- Una respuesta causada por la evaluación. (Tse y Wilton, 1988, p. 204).
- Una respuesta afectiva. (Halstead et al, 1994, p. 122).
- Una respuesta evaluativa del nivel de realización. (Oliver, 1996, p. 13).

En definitiva, casi todos los autores consultados consideran que la satisfacción supone (Rojas, S., 2013, p. 6):

“La existencia de un objetivo que el individuo desea alcanzar cuya consecución solo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.

El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos alicientes: un resultado y un referente o estándar de comparación”.

Existe un debate sobre si los conceptos de calidad y satisfacción son lo mismo o por el contrario están diferenciados. Ninguno de los autores consultados se atreve a diferenciarlos o igualarlos totalmente. No pretendemos entrar en la discusión ya que las dos posturas son ciertas según el prisma con



el que se mire y sería entrar dentro de una discusión filosófico sociológica. No obstante, podemos decir que la satisfacción es una de las dimensiones con las que cuenta la calidad dado que ambos conceptos están interrelacionados. Midiendo la satisfacción, pretendemos conocer mejor la calidad de un producto, servicio, etc.

Aplicándolo a nuestro caso, la satisfacción profesional de los docentes puede entenderse como “el resultado de comparar lo que según sus expectativas debería ser y lo que la realidad le invita a ser” (Marcelo, C., 1994, p. 112). No debemos olvidar que la docencia es una profesión vocacional. Estudiar la satisfacción del profesorado nos servirá para conocer una parte del nivel de calidad de la docencia del GGAP.

---

#### 3.1.1.1. NORMATIVA SOBRE CALIDAD

La normativa referente a la calidad se puede encontrar en la serie de normas internacionales ISO y en la normalizada por el organismo AENOR.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una organización no gubernamental creada en 1947 que se ocupa de favorecer y promover la normalización y estandarización en todo lo referente a productos y servicios a nivel internacional.

La serie de normas ISO 9000 es la relativa a los sistemas de calidad y, por lo tanto, la que vamos a destacar. Se trata de una familia de normas que describen los requisitos a cumplir por el sistema de calidad de una organización. Está en continuo desarrollo y ampliación y se compone de múltiples estándares y directrices, entre los que destacan: ISO 9000:2015, ISO 9001:2015 e ISO 9004:2009.

La norma ISO 9000:2015 es la norma de fundamentos en donde podemos encontrar los ocho principios de la calidad en la cual está basada la familia de normas ISO 9000, y una breve introducción a lo que son los sistemas de gestión de calidad. Estos principios son:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

La Norma ISO 9001:2015 es la norma en la que nos fijamos, bajo la cual, se certifica el sistema de gestión de la calidad de cada organización. Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad. Resaltamos el epígrafe 9.1.2. "Satisfacción del cliente" donde se incide en que la organización debe llevar un seguimiento de las percepciones de los clientes, para comprobar el grado en que se cumplen ciertos requisitos de calidad de la empresa. Para ello, la organización debe obtener información relacionada con los pareceres y opiniones del cliente, en nuestro caso, de los docentes. No indica un método específico que deba utilizarse para obtener esta información, pero sí establece que hay que hacerlo de algún modo concreto.

Según esta norma, la organización, en nuestro caso la FADE, debe analizar y evaluar los datos y la información que surjan tras el seguimiento y medición de cómo pueden ser: los grados de satisfacción, la implementación de un protocolo, la eficacia de acciones tomadas para abordar ciertos temas o la gestión de la calidad. Todo ello para corregir, prevenir o reducir efectos no deseados en el futuro

La Norma ISO 9004:2009 contiene las directrices para la mejora del desempeño de cualquier estructura. Proporciona orientación para ir más allá de los requisitos de la ISO 9001:2015, persiguiendo la mejora continua del sistema de gestión de calidad. Puede ser usada para complementar los sistemas de gestión de calidad.

Para finalizar, recordar que los países que forman la Unión Europea adoptaron las Normas ISO de la serie 9000 y las transformaron en normas europeas EN de la serie 29000. Posteriormente el organismo de normalización

español Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) las adoptó pasando a ser las Normas UNE de la serie 66900 actualmente anulada por la ISO 9000:2015.

---

### 3.1.2. LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

En el mundo de la empresa, conocer el nivel de satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización, de hecho, la norma ISO 9001 lo incluye como un requisito de peso específico. Este conocimiento específico sirve para posteriormente mejorar el rendimiento en aquellas áreas que contribuyen más a aumentar esa satisfacción, hecho que puede marcar la diferencia cuando se desean mejorar los resultados económicos, de imagen, etc. Un alto nivel de satisfacción con el producto, la atención o el servicio postventa crea fidelidad y, por lo tanto, el aumento de las ventas a medio plazo.

Igualmente, conocer algunos aspectos relacionados con la satisfacción del profesional de la enseñanza universitaria nos puede esclarecer algunos indicadores negativos y positivos de la universidad. En el sentido de la satisfacción con el alumnado, nos puede reportar información sobre problemas dentro del aula que puedan derivar en un deficiente aprendizaje de estos. Por ejemplo, si los alumnos/as se distraen, no atienden o si tienen comportamientos inaceptables según el profesor, este se sentirá insatisfecho, lo que podría influir en su rendimiento cuando imparte clase. Del mismo modo, si el alumnado no atiende a la explicación del profesor, esta actitud repercutirá en su proceso de aprendizaje y por ende en sus calificaciones.

Así pues, conocer el nivel de satisfacción del docente con sus alumnos/as es una información valiosa para el centro universitario que, en su constante intento de alcanzar el nivel de excelencia, podría servirle para detectar problemas en el equipo docente y en el alumnado y proponer posibles actuaciones para resolverlos.

## Cómo medir la satisfacción

Para medir la satisfacción de una persona ya sea un cliente o un empleado, y en nuestro caso el docente, existe toda una serie de métodos y técnicas. Los investigadores encargados del trabajo eligen el método idóneo según el objeto y los objetivos del estudio. A continuación, describimos las más usuales relacionados con nuestro campo de estudio y comentamos brevemente algunos de los que se han realizado.

Las técnicas cuantitativas son un conjunto de técnicas que se utiliza para estudiar las características y opiniones de la población objeto del estudio. Se utilizan técnicas de recolección de datos como las encuestas y técnicas de análisis estadístico. Se suelen emplear para medir el alcance o intensidad de las variables cuantificándolo numéricamente y para posteriormente confeccionar estadísticas que muestren los resultados. La modalidad de administración de un cuestionario puede ser personal, telefónico, postal y electrónico. La elección de la modalidad depende de la población.

Las técnicas cualitativas, por su parte, están más enfocadas al análisis de lo individual y concreto. Es un proceso interactivo continuo marcado por el desarrollo de la investigación que se usa para recolectar datos generalmente subjetivos sobre estimaciones, opiniones, actitudes, aspectos culturales y percepciones. Para recabar información mediante técnicas cualitativas tenemos entre otros las entrevistas en profundidad (estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas), los grupos de discusión y la observación participante.

En cuanto a la búsqueda de estudios centrados en el tema que nos compete en el presente trabajo, hemos encontrado alguno que indaga sobre nuestro mismo objeto, más otros que se acercan y pueden servirnos para aproximarnos a lo que supone estudiar la satisfacción del profesorado, sea universitario o no.

Hay proyectos que indagan sobre el grado de satisfacción del profesorado en el desempeño de su labor docente, como es el caso del estudio realizado por el profesor José Antonio Torres González y el grupo DIEA de la Universidad de Jaén y publicado en la revista Contextos Educativos en el año

2010. Este equipo analiza de manera fundamental, distintos aspectos relacionados con la satisfacción e insatisfacción de los docentes de ESO. Emplea la técnica de la encuesta para analizar por muestreo probabilístico por conglomerado los 175 ítems de que consta el cuestionario, contestado por profesores/as seleccionados al azar, de entre treinta y dos centros seleccionados en Andalucía para formar la muestra del estudio.

Estos ítems están estructurados en seis dimensiones de los cuales uno de ellos está relacionado con las relaciones personales con los/las alumnos/as denominado “Nivel de satisfacción en las relaciones personales con colegas, alumnos, familias y la administración”. Tras este análisis extraen una serie de conclusiones en cada una de ellas y además desmienten algunas afirmaciones que dicen se dan por válidas generalmente como que “el profesorado suele estar insatisfecho” o que “no se interesa por el/la alumno/a”. Descubre que el grado de aceptación que los docentes encuestados tienen con sus alumnos/as es elevado. Les genera un alto grado de satisfacción que el alumnado esté motivado, que hayan estrategias para resolver conflictos así como el respeto de los alumnos/sd hacia ellos.

Por otro lado, en la UPSA, a propuesta de su Vicerrectorado de Investigación, en el año 2006 se realizó un estudio, publicado en la revista *Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, a cargo de la investigadora Sonia Casillas, sobre la satisfacción profesional del docente universitario, dirigido a la detección de anomalías. Mediante un breve cuestionario se pregunta a una muestra de 177 profesores/as de dicha Universidad sobre distintos temas como: el horario, horas de tutoría, tiempo y medios para la investigación, clima de trabajo y retribución económica entre otros ítems. Con este estudio llegan a la conclusión de que la satisfacción profesional de los docentes de la UPSA, es positiva en la mayoría de los aspectos sobre los que se ha preguntado y por tanto no se detectan anomalías.

En la Universidad de Alcalá, la investigadora Rosario Frías Azcárate, publica un informe en la revista de *Metodología de Ciencias Sociales* nº 11 en 2006, denominado “Estudio de satisfacción del profesorado en la universidad pública española” en el que aborda la satisfacción del docente universitario.

Para conseguir la información de este estudio emplean el enfoque cualitativo, realizando seis grupos de discusión y veintiocho entrevistas en profundidad, considerando las variables de localización geográfica, género del docente, si es personal fijo o contratado y las áreas de conocimiento a las que pertenecen. Se llega a la conclusión de que la satisfacción laboral está totalmente relacionada con la satisfacción personal. “El docente se implica en el desempeño de su profesión, de manera, que sus éxitos y fracasos profesionales se viven como éxitos y fracasos personales” (Frías, R., 2006, p. 197).

En la *Revista de Investigación Educativa* de la UNED, se publica un estudio en 2006 firmado por Daniel Anaya Nieto y José Manuel Suárez Riveiro referente al estudio de las diferencias en la satisfacción laboral de los/las profesores/as en función de la etapa educativa, el género y la antigüedad profesional. Se cuenta con una muestra de 2.562 docentes de educación infantil, primaria y secundaria de centros públicos y privados de toda la geografía nacional. Para la recogida de información se empleó la Escala de Satisfacción Laboral Versión para Profesores (ESL-VP) (Anaya y Suárez, 2006), que evalúa la satisfacción laboral a tres niveles: global, dimensional y de faceta, a partir del grado expresado sobre una escala Likert de cinco puntos en la que el sujeto considera que en su actual trabajo como profesor/a se dan ciertos hechos. Se analizan diversas dimensiones como el salario, la realización personal, el diseño del trabajo, la promoción y sus superiores, entre otros. En este estudio se llega a la conclusión de que la satisfacción del docente desciende conforme más antigüedad tiene en el puesto, pero también de que los profesores de secundaria están menos satisfechos en relación a todas las dimensiones que los de infantil y primaria.

En la Universidad de Alicante (UA) el autor Jesús Herranz Bellido estudió la satisfacción académica de los profesores universitarios. Uno de sus objetivos era valorar el grado de satisfacción laboral que experimentan los profesores universitarios con la docencia e investigación que realizan, con la relación que mantienen con los estudiantes y compañeros de trabajo y con su situación académica y posibilidades de promoción profesional. Para ello se llevó a cabo una investigación, por medio de un cuestionario autoinformado y administrado a través del correo interno de la Universidad. Participaron un total

de 331 profesores de los 589 a los que se les remitió el cuestionario. Encontraron que los profesores más satisfechos con la docencia son los Ayudantes y los Titulares de Escuela Universitaria y que en cambio, ni la edad ni el género parecen afectar al nivel de satisfacción con la docencia desempeñada. También se desprende del estudio que la relación que tienen con los estudiantes es vista como una fuente de satisfacción.

Exponen que los resultados de las investigaciones acerca de la satisfacción que muestran los profesores en su relación con los estudiantes reflejan, mayoritariamente, que esta interacción parece ser una de las fuentes más importantes de satisfacción e insatisfacción.

Tras valorar los métodos empleados para la medición de la satisfacción por diferentes entidades, se observa que, para mejorar la calidad de una organización o una parte integrante de ella, es conveniente realizar controles periódicos de distintos ítems, recogiendo la información mediante cuestionarios perfectamente definidos y posteriormente procesados los resultados. Esta es la técnica más habitual por rápida y menos costosa.

### Dimensiones

Todo objeto de estudio medible contiene una serie de dimensiones a investigar. Se podría decir que la satisfacción es una dimensión de la calidad y así mismo, la satisfacción tiene una serie de dimensiones que son las que a continuación comentaremos.

Comprendemos que una dimensión es un aspecto característico que tiene un objeto de estudio. En nuestro caso, que estamos estudiando todo lo relacionado con la satisfacción del docente con sus alumnos/as, las dimensiones son los factores que dan forma e influyen en las expectativas del profesor. Así, de la interpretación del resultado obtenido en las dimensiones, se podrá deducir si la satisfacción del profesorado es mayor o menor.

Mediante conversaciones con docentes, hemos encontrado una serie de dimensiones referentes a la satisfacción del docente respecto al alumnado. Estas nos van a ser de utilidad para posteriormente cumplir uno de nuestros

objetivos, es decir, el diseño de un cuestionario. Las dimensiones acotadas son:

### **1. La actitud del alumno/a.**

Con esta dimensión nos referimos a la disposición, modo de enfrentarse, o estado de ánimo del estudiante cuando debe realizar las labores que tiene encomendadas. En este sentido el profesor puede observar si el/la alumno/a tiene interés por aprender; por ejemplo, detecta si formula preguntas en clase y toma notas, o bien si solicita tutorías para resolver dudas, si acude puntualmente al aula, etc.

### **2. Comportamiento en el aula.**

Suele ser un efecto de la actitud, por lo tanto, los dos términos van ligados, aunque no forzosamente. Una actitud positiva en el estudiante suele reflejarse en un buen comportamiento en el aula, necesario para alcanzar el objetivo de aprender. Los posibles comportamientos que puede mostrar el alumnado y hemos seleccionado son:

#### **a. Distracción.**

Resulta sencillo observar desde la posición del profesor, que tiene una vista panorámica del aula y los estudiantes, si los/las alumnos/as están atentos o, por el contrario, distraídos. Es una percepción que se tiene a simple vista por los gestos físicos que realiza o no del alumno/a.

#### **b. Hablar de temas no relacionados con la asignatura.**

Es una forma de distracción que refleja un comportamiento irresponsable por parte del alumno/a ya que, por un lado, no atiende a lo que está explicando el profesor y, por otro, distrae o molesta a otros compañeros y al propio profesor.

#### **c. Usar el teléfono móvil.**

El uso de este dispositivo electrónico denota falta de concentración o interés por la clase, aparte de la creciente dependencia a estas tecnologías que muestra la población en general.



- d. Usar el ordenador portátil inadecuadamente.

Cada vez más profesores permiten usar el portátil en clase, ya que este se puede emplear para tomar apuntes, hacer ejercicios o leer los documentos de la asignatura. No obstante, el alumno/a también puede usarlo como medio de entretenimiento para acceder a redes sociales, juegos o visualizar vídeos. Pese a que en principio desde la mesa o tarima del profesor no se puede ver la pantalla del portátil del alumno/a, sí se puede intuir que no sigue el desarrollo de la clase si sus compañeros/as cercanos también están pendientes o no de su herramienta.

- e. Entrar y salir del aula durante la clase.

Obviando los casos en que el estudiante abandona la clase por una urgencia o en que se incurre en falta de puntualidad esporádica, hay alumnos/as que salen del aula para atender una llamada, ir al servicio o comprar una bebida en las máquinas dispensadoras de estos productos.

- f. Comer o beber durante la clase.

Pese a la prohibición de consumir alimentos o bebidas en las aulas en la FADE y en la UPV en general, hay alumnos/as que entran con un café, refresco o comen por ejemplo bocadillos o rosquilletas. Esta conducta generalmente se considera en nuestra sociedad una falta de respeto por diferentes motivos, entre los cuales se encuentran los posibles olores y la suciedad que se producen dentro de un espacio cerrado como es el aula, la distracción que puede suponer para el resto de la clase, los ruidos e interferencias, además de que significa incumplir una norma establecida. De todas formas, este comportamiento puede ser significativo o no para el docente.

### **3. Resultados académicos.**

El responsable de la asignatura confecciona una guía docente con aspectos tales como la distribución de los temas que se tratarán en las diferentes sesiones de clase (sean teoría, seminario o clases prácticas),

los conocimientos mínimos con que debe contar el/la alumno/a al matricularse en la materia y la distribución en porcentaje del peso de los exámenes, prácticas, asistencia y otros aspectos que considere oportunos para la nota final. En una situación en la que se produzca un alto porcentaje de suspensos en la primera convocatoria o de estudiantes obligados a repetir, puede ser un motivo de preocupación o desmotivación para el profesorado. La dimensión a estudiar será la valoración de los resultados académicos que hace el docente.

#### **4. Nivel educativo percibido del alumnado.**

Por la forma de expresión del alumnado, el docente puede tener una idea del grado educacional con que llega a su asignatura o a la carrera. La expresión escrita y oral aporta muchos datos sobre la formación de una persona. También es fácil detectar si llega con una buena base y unos conocimientos mínimos que le permitan o no seguir la asignatura de forma adecuada. Esta base puede haber sido adquirida fuera de la carrera (por ejemplo, en Bachiller) o dentro de ella a través de una asignatura relacionada de un cuatrimestre o curso anterior (por ejemplo: conocimientos de la asignatura Derecho I para poder cursar Derecho II).

#### **5. Perfil del estudiante.**

En este punto nos centramos en el factor de la madurez del alumno/a. Es decir, la edad que tiene y su evolución como alumno/a conforme pasa los años en la carrera. Por una parte, es posible que no se comporte igual un estudiante de 18 años de primer curso, que uno de 22 años de cuarto curso. Por otra, hay que tener en cuenta que el docente puede percibir que sus alumnos/as actuales son diferentes a los que tenía en cursos precedentes.

Tras realizar las entrevistas, comprobamos si estas dimensiones son destacables por el profesorado y si nos aportan otras que no habíamos detectado.

Tabla 3. Dimensiones.

Dimensiones	Indicadores
	- Percepción si está receptivo a aprender
	- Número de tutorías cuatrimestrales por alumno/a
	- Número de participaciones en clase del alumno/a
<b>1. Actitud del alumnado</b>	- Grado de aceptación de las tareas indicadas por el docente
	- Número de alumnos/as impuntuales diarios
	- Grado de percepción de respeto hacia el profesor
	- Número de persona por clase que toman nota
	- Grado de distracción general de la clase
	- Frecuencia general cuatrimestral comer dentro del aula
<b>2. Comportamiento en el aula</b>	- Grado percepción hablan de otros temas no relacionados con la asignatura
	-Número de personas que utilizan el móvil en una clase
	-Número de veces se usa el portátil inadecuadamente
	- Número de alumnos/as salen de clase durante la impartición de esta
<b>3. Recursos académicos</b>	- Número alumnos/as que sacan malas notas según la exigencia marcada por la guía docente y el examen propuesto
	- Nivel de expresión escrita
<b>4. Nivel educativo percibido del alumnado</b>	- Nivel de expresión oral
	- Gestión del tiempo
	- Número de alumnos/as que llega con una buena base
	- Evolución del alumnado actual en años
<b>5. Perfil del estudiante</b>	- Influencia de la diferencia de edad entre estudiantes
	- Efecto de las diferencias entre sexos

Fuente: Elaboración propia

### 3.2. MARCO INSTITUCIONAL

#### 1. La Universitat Politècnica de València

La UPV nace en 1971 cuando se integran en una misma institución la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos, la Escuela Técnica Superior de Arquitectura, la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, y la Escuela Técnica Superior de Ingenieros

Industriales. Años más tarde se adscribe la Facultad de Bellas Artes y se crean la Facultad de Informática, la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Topográfica, y la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación.

También formaron parte de esta universidad, los campus de la Escuela Universitaria Politécnica de Alicante hasta el año 1991 y la Escuela Politécnica Superior de Orihuela hasta el año 1997.

Actualmente la UPV, cuenta con tres campus: el de Vera en Valencia, el de Alcoy y el de Gandía. Además, tiene adheridos los prestigiosos centros de Florida Universitaria y Berklee College of Music. También tuvo adscrita la Escuela Universitaria Ford España desde 1995 hasta 2013, año en el que la compañía de fabricación de automóviles decidió cerrarla para construir una nueva planta de producción de automóviles.

La institución está organizada en nueve escuelas técnicas superiores, dos facultades y dos escuelas politécnicas superiores, que se encargan de organizar la docencia de 34 grados, y cuenta con 41 departamentos y 45 centros e institutos de investigación.

En cuanto a su comunidad universitaria, está formada por más de 42.000 miembros de los cuales, cerca de 37.800 son alumnos/as, 2.600 son docentes y el resto, personal administrativo y de servicios.

## **2. El grado de Gestión y Administración Pública**

El Título de GGAP nace en el año 2002 en la UPV en forma de diplomatura de tres años, con el fin de formar a estudiantes que deseen “adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para poder ocupar puestos de trabajo de gestión técnica, de carácter generalista e interdisciplinario y de mando, relacionados con la Administración Pública” (Tríptico GGAP, UPV, 2016), ya sea en un puesto dentro de la administración pública como en una empresa privada. Tras la implantación del Plan Bolonia y según la reforma de la Universidad Española para su integración en el Espacio Europeo de

Educación Superior (EEES), la diplomatura ha ido desapareciendo escalonadamente curso a curso, hasta su total desaparición en el curso 2014/2015, dando paso al nuevo grado de cuatro años que se comenzó a implantar a partir del curso 2011/2012.

La información publicada en la página web de la FADE con respecto GGAP, la señala como una titulación notablemente práctica, de modo que permite cualificar a los estudiantes, futuros profesionales, para gestionar, analizar y evaluar asuntos administrativos en la Administración actual. Ofrece, por tanto, materias que forman en competencias con adaptación a las tecnologías para la información y comunicación (TIC) del s. XXI.

La titulación que puede ser presencial o del estilo clase inversa, se distribuye en un total de 240 créditos diseminados en cuatro cursos de 60 créditos cada uno, y según su tipología como mostramos en la tabla 4.

Tabla 4. Tipología y créditos.

Tipología	Créditos
<b>Básicas y obligatorias</b>	168
<b>Optativas transversales (4)</b>	18
<b>Optativas Intensificación (6)</b>	27
<b>Prácticas empresa u cuatro optativas</b>	18
<b>TFG</b>	9
<b>Total</b>	240

Fuente: Elaboración propia. Universitat Politècnica de València

Cada curso se divide en dos cuatrimestres de 30 créditos ECTS cada uno, distribuidos en cinco materias, en principio todas ellas con la misma carga docente. Durante los dos primeros cursos y el primer cuatrimestre del tercero, las asignaturas son de formación obligatoria o básica. El resto del grado se

distribuye entre optativas transversales y de especificación, TFG y prácticas en empresa o asignaturas sustitutivas de estas.

Actualmente, desde el curso 2015-2016, se está introduciendo el aprendizaje mediante clase inversa o *flip-teaching* con objeto de facilitar el seguimiento docente de aquellos/as alumnos/as que, por sus condiciones laborales o personales, no tengan posibilidad de asistir regularmente a clase. Este método “supone el aprendizaje tanto dentro del aula como fuera e impulsa el autoaprendizaje” (Tobar, E.; 2012), en la medida en que permite al alumno/a establecer dónde y cuándo dedicar parte de su tiempo al estudio de cada materia. Ello supone producir nuevo material digital docente además del ya existente en el modelo presencial clásico al igual que se deben reforzar las tutorías.

---

#### 3.2.1. PROFESORADO

En cuanto al profesorado, según datos recabados del plan de estudios del grado de GGAP para el año 2015-2016, esta titulación cuenta con 67 docentes distribuidos en las categorías que se muestran en la tabla 5.

Tabla 5. Distribución profesorado GGAP.

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Catedráticos/as</b>	3
<b>Titulares de universidad</b>	13
<b>Titulares de escuela universitaria</b>	4
<b>Contratado/a doctor/a</b>	9
<b>Colaboradores</b>	3
<b>Ayudante doctor/a</b>	1
<b>Asociados/as</b>	33
<b>Profesor/a emérito/a</b>	1
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recogida en la Intranet de la UPV, apartado Información Académica.

La definición de cada categoría docente la podemos encontrar en la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (LOU) que posteriormente fue modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril. Realizamos una breve reseña de cada una a continuación:

#### **Catedrático/a:**

Es el escalafón más alto al que puede alcanzar un docente en el sistema universitario tras acreditar ciertos requisitos como el de ser doctor, titular de universidad y tener un mínimo de tres años de antigüedad. Además, debe lograr la acreditación del currículo por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, y superar una prueba selectiva en la universidad.

**Titular de universidad:**

Requisito indispensable es ser doctor en la materia correspondiente del puesto a obtener y superar un examen a nivel nacional que habilita al candidato a presentarse a plazas de titular en cualquier universidad española. Su acceso a la plaza es por oposición. Debe acreditar labor docente e investigadora y sus servicios en la universidad serán tanto de ese tipo como también de dirección y gestión si fuera necesario.

**Titular de escuela:**

Surgida en 1983 para cubrir la docencia en las escuelas universitarias, es muy similar al titular de universidad ya que también se accede por oposición previo examen nacional, y se debe acreditar labor docente e investigadora. La diferencia es que la principal ocupación y casi en exclusiva de su puesto es la docencia y que ser doctor no es requisito para acceder al puesto. Es una figura a extinguirse por ser incompatible con el EEES.

**Contratado/a doctor/a:**

La finalidad del contrato es la de desarrollar, con plena dedicación tareas de docencia y de investigación, o prioritariamente de investigación, así como atención a las necesidades de gestión y administración del Departamento. El contrato es de carácter indefinido y con dedicación a tiempo completo. Es indispensable tener el título de doctor y haber recibido evaluación positiva de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación o por la Comisión Valenciana de Acreditación y Evaluación de la Calidad.

**Colaborador/a:**

Su papel, como reza su nombre, es el de colaborar en la universidad con labores docentes y de investigación. Tiene una duración máxima de cinco años y su dedicación es a tiempo completo.



**Ayudante doctor/a:**

Su labor es docente y de investigación, así como de atención a las necesidades de gestión y administración del departamento al que esté adscrito. Su contrato es de carácter temporal y con dedicación a tiempo completo con una duración de entre uno y cinco años, pudiendo prorrogarse o renovarse si se hubiera concertado. Debe estar en posesión del título de doctor y disponer de una evaluación positiva de su actividad por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación o por la Comisión Valenciana de Acreditación y Evaluación de la Calidad. Será mérito preferente la estancia del candidato en universidades o centros de investigación de reconocido prestigio, españoles o extranjeros, distintos de la UPV.

**Profesor/a asociado/a:**

Son especialistas de reconocida competencia que acrediten ejercer su actividad profesional fuera del ámbito académico universitario. La finalidad del contrato es la de desarrollar tareas docentes a través de las cuales se aporte sus conocimientos y experiencia profesionales a la universidad. Tienen un contrato de carácter temporal y con dedicación a tiempo parcial. La duración del contrato puede ser trimestral, semestral o anual, pudiéndose renovar por períodos de igual duración, siempre que se siga acreditando el ejercicio de la actividad profesional fuera del ámbito académico universitario.

**Profesor/a emérito/a:**

La universidad tiene la potestad de nombrar profesores eméritos a aquellos profesores jubilados que hayan prestado servicios destacados a la universidad.

Sabiendo qué tipo de contrato tiene cada categoría docente, si analizamos la tabla 5 podemos comprobar que la mayoría del profesorado de GGAP son contratados, es decir, no son titulares de una plaza en la UPV, ya que estos últimos representan solo el 31,34% del profesorado. (Ver tabla 6).

Tabla 6. Porcentaje profesores contratados y titulares.

Profesores contratados	Profesores titulares	Total
46	21	67
68,65%	31,34%	100%

Fuente: Elaboración propia

Esto implica que la mayoría de puestos docentes ofrecidos por la facultad para GGAP no son plazas en propiedad a las que se accede mediante oposición, sino puestos de trabajo que pueden crearse o suprimirse en función de las necesidades y la organización docente de la misma. Teóricamente es una muestra de cierta eficiencia en cuanto a recursos humanos ya que no se mantendrían excedentes de personal si se reestructurasen los cursos suprimiendo asignaturas.

Además, los salarios son inferiores en el personal contratado, lo que supone la reducción de los costes de personal por la UPV.

---

### 3.2.3. ASIGNATURAS

Las asignaturas ofertadas en GGAP están agrupadas en trece áreas de conocimiento como mostramos en la tabla 7. Y, a su vez, éstas están distribuidas en ocho departamentos que enumeramos en la tabla 8.

Encontramos el concepto de área de conocimiento en la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria, como una forma de agrupar las distintas disciplinas universitarias de forma genérica y específicas propias de las escuelas universitarias (artículos 35 a 38).

Tabla 7. Áreas de conocimiento.

Áreas de conocimiento
Derecho Constitucional
Derecho Administrativo
Economía Aplicada
Economía Financiera y Contabilidad
Sociología
Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial
Organización de Empresas
Estadística e Investigación Operativa
Biblioteconomía y Documentación
Derecho del Trabajo y Seguridad Social
Comercialización e Investigación de Mercados
Filosofía Moral
Filología Inglesa
Filología Francesa
Filología Italiana
Filología Alemana
Valencià per a l'Administració

Fuente: Elaboración propia a partir de la Universitat Politècnica de València

Los Departamentos Universitarios son organismos semiautónomos cuyo objetivo es promover funciones docentes e investigadoras entre el colectivo de profesores universitarios que lo forman, impulsando su continua actualización científica y pedagógica.

Tabla 8. Departamentos.

Departamentos
Urbanismo
Economía y Ciencias Sociales
Sistemas Informáticos y Computación
Organización de Empresas
Estadística e Investigación Operativa Aplicadas y Calidad
Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte
Proyectos de Ingeniería
Lingüística Aplicada

Fuente: Elaboración propia a partir de la Universitat Politècnica de València

Nos resulta interesante también conocer el número de profesores en relación al departamento al que pertenecen. Así pues, en la tabla 9 los distribuimos de forma descendente.

Tabla 9. Número de profesores por departamento.

<b>Número profesores por departamento</b>	
<b>Economía y Ciencias Sociales</b>	23
<b>Urbanismo</b>	15
<b>Organización de Empresas</b>	14
<b>Lingüística Aplicada</b>	4
<b>Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte</b>	3
<b>Proyectos de Ingeniería</b>	3
<b>Estadística e Investigación Operativa Aplicadas y Calidad</b>	3
<b>Sistemas Informáticos y Computación</b>	2

Fuente: Elaboración propia a partir de la Universitat Politècnica de València

## 4. RESULTADOS

Una vez realizadas las entrevistas a los docentes siguiendo el diseño propuesto en el punto 2.2 del presente trabajo, observamos que todos los entrevistados coinciden en la mayoría de puntos. Por ejemplo, en que el perfil del alumnado de GGAP es bastante heterogéneo. Diferencian dos perfiles distintos: por un lado, están los recién salidos de Bachiller y Ciclos Formativos y, por otro, los profesionales que vienen de diferentes ámbitos de la administración, más adultos.

Los docentes entrevistados indican que el alumnado venido de Bachiller y Ciclos Formativos llega a la carrera sin saber muy bien con qué se va a encontrar. Están “expectantes porque prácticamente no saben de qué va el Grado” (E3). Algunos se inscriben porque no les ha alcanzado nota para cursar otras carreras por las que estaban más interesados, otros en cambio se matriculan con verdadera vocación por lo público. En general, opinan que carecen de una base formativa sólida porque en Bachiller no reciben materias similares y alguno recalca que “no se dan suficientes clases de humanidades” (E5).

Un factor que todos los entrevistados señalan como importante es que el alumnado empieza sus estudios poco motivados por diversas razones, ya sea porque este grado no era su primera elección o por “complejo de inferioridad respecto a otras carreras” (E4), ya que el GGAP lo consideran de poco prestigio respecto a otros grados más conocidos como podrían ser Derecho, Administración y Dirección de Empresas (ADE), o cualquier ingeniería.

Con respecto al segundo perfil, los/las alumnos/as profesionales y más adultos, se trata en su mayoría de estudiantes mayores de 30 años que trabajan como funcionarios o contratados de la administración pública y realizan la carrera para poder promocionar. Estos son percibidos actualmente como un grupo cada vez más reducido, ya que en los primeros años de vida de esta carrera en la UPV su número era muy alto. Alguno comenta que

ciertamente “no llegan con una buena base tampoco” (E5), pero sí coincidiendo con el resto de los entrevistados en que este tipo de alumnado está más dispuesto a estudiar, aprender y participar en clase que los más jóvenes que llegan de Bachiller y Ciclos.

Si preguntamos sobre el comportamiento, los docentes consultados afirman que en general es bastante bueno salvo casos aislados. No les molesta significativamente que alguno hable, salga de clase o esté entretenido con el móvil, siempre y cuando no interrumpen o molesten al resto. Por lo tanto, están satisfechos en este punto. Son comportamientos incorrectos que, si fuesen más habituales, sí les molestarían. En este punto sospechamos que los entrevistados no han querido comprometerse suficiente ya que es evidente que alguno de estos comportamientos sí está generalizado entre el alumnado español, no solo de GGAP, como es el uso del teléfono móvil como distracción.

En cuanto a la actitud frente a la asignatura, comentan que suele ser pasiva y recalcan como principales problemas la poca implicación en las clases y la casi “inexistente reflexión en los problemas planteados” (E1). Opinan que los estudiantes quieren que el profesor se lo dé todo hecho, si no, “les crea desazón” (E4) apunta uno de los entrevistados. Presumen que esta pasividad es consecuencia de la baja motivación anteriormente mencionada. De esta manera, echan en falta que el alumnado haga preguntas y esté, en general, más implicado. Esa falta de motivación del alumnado crea al docente insatisfacción porque en general empatizan con el alumnado y percibimos que quieren lo mejor para él.

Afirman, tanto los docentes con más años en la titulación como los que llevan menos, que no hay mucho cambio en el comportamiento y actitud del alumnado desde que empezaron a impartir clases en GGAP hasta el día de hoy. Si bien, en cambio, el perfil sí que ha cambiado por haber cada vez menos adultos profesionales matriculados.

Observan además una importante diferencia de actitud entre los/las alumnos/as recién ingresados en la universidad y los de cursos más avanzados como son tercero y cuarto de carrera. Esto lo achacan en parte a la edad porque con 18 años “los pocos que son revoltosos e irresponsables, con el

paso de los años se acoplan al resto del grupo y dejan de serlo” (E2). Cuando ya están en cuarto se les nota en general a todos bastante más maduros y centrados. También influye que en primero de grado no saben aún a qué se están enfrentando y van un poco “despistados en todos los sentidos” (E3). Uno de los docentes quiso volver a resaltar en esta pregunta la diferencia entre alumnos/as de turno de mañanas (que son los jóvenes), y los de tardes que son en gran medida de perfil adulto y más activos en clase.

En cuanto a si encuentran diferencias destacables respecto al sexo del estudiante, la mayoría defienden que las chicas son más responsables, estudiosas y más atentas en clase. Esto lo atribuyen a la edad, ya que se presume que las chicas maduran antes, pero alguno añade que “en los últimos cursos ya no hay casi diferencia, están más nivelados” (E2). Pero a este tema no le dan demasiada importancia y, por tanto, no sienten más satisfacción con los estudiantes de sexo femenino ni menos con los del masculino. Al menos nada que pueda considerarse destacable.

A la pregunta de si el profesor puede ayudar al alumno o alumna en algún aspecto personal, la mayoría se refiere al tema de la motivación. Quieren poder motivarlos y si lo consiguen se sienten muy satisfechos, si no, les crea desasosiego. Creen que su forma de impartir las clases es la correcta porque, al fin y al cabo, es con la que se sienten más cómodos y que por supuesto, cada profesor “ve de una forma distinta cómo debe llevar la clase y dirigirse a sus alumnos” (E6).

Los docentes que dan o han dado clases en otros grados, no perciben grandes diferencias entre el alumnado de estas carreras y los alumnos y alumnas de GGAP. Solo es destacable la heterogeneidad antes mencionada ya que, en otros grados, “el perfil es más homogéneo” (E3). También observan que quizá en otras carreras los/las alumnos/as están más motivados porque tienen más certidumbres en cuanto a sus expectativas de trabajo, pero en general no hay grandes diferencias.

Pese a que hay ciertos puntos que les generan insatisfacción como es la falta de motivación del alumnado, cuando les preguntamos si están o no en general satisfechos con ellos/as en GGAP, todos responden positivamente con

expresiones como “me siento cómodo” (E5), “estoy muy satisfecho” (E2), “con los que aprenden sí, con los que no, siento tristeza, pero en general sí” (E4).

Tabla 10. Conclusiones de las entrevistas

<b>Puntos negativos</b>	<b>Puntos positivos</b>
<b>Baja motivación del alumnado</b>	<b>Buen comportamiento generalizado</b>
<b>No llegan a la carrera por vocación</b>	<b>La actitud mejora con los años</b>
<b>Acceden a la carrera con poca base</b>	<b>Sin diferencias importantes entre sexos</b>
<b>Poco aprecio por GGAP</b>	<b>El docente cree en su propia forma de impartir clases</b>
	<b>El docente se implica con el alumno</b>

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, tras este breve resumen de las entrevistas realizadas podemos afirmar que buena parte de las dimensiones que sugerimos anteriormente para el diseño del cuestionario nos serían útiles. Estas serían en primer lugar la actitud del/la alumno/a, ya que les condiciona si tienen un rol activo o pasivo en la asignatura; en segundo lugar, los recursos académicos para poder ejercer como alumnos/as y profesores de forma coherente y armoniosa; en tercer lugar, la percepción del nivel educativo ya que este influye en que al educando le cueste más o menos arrancar al inicio de las clases; por último, conocer el perfil del/la estudiante y su comportamiento es indispensable para completar la idea general que se tiene del mismo.

Como novedad hemos encontrado la subdimensión de la “motivación” del alumnado como factor de insatisfacción del docente. Éste le da mucho valor a esa variable y dependiendo de si el estudiante está o no motivado, el docente se sentirá más o menos satisfecho y cómodo.

A continuación, pasamos a analizar una a una cada dimensión para su inclusión final, o no, en la herramienta de medición objeto de estudio. Asimismo, se evalúa la conveniencia o inconveniencia de añadir nuevas dimensiones junto a las ya propuestas.



## 1. Actitud del alumnado.

Es algo muy importante para el docente, valoran que estén receptivos a aprender, que intervengan en clase y tengan en general una participación activa y positiva. No les importa tanto la puntualidad ya que hasta el momento y por general no supone un excesivo problema. Añadimos la motivación que tienen los alumnos/as, punto muy importante para los docentes, ya que influye de manera determinante en todos los demás aspectos.

Tabla 11. Actitudes valorables y no valorables por el docente

<b>Actitudes valorables</b>
Que estén receptivos a aprender
Que intervengan en clase
Participación activa en la asignatura
La motivación del alumnado

Fuente: Elaboración propia

## 2. Comportamiento en el aula.

Los docentes no tienen quejas y no les molesta especialmente si se distraen, usan el móvil, hablan de temas no relacionados con la asignatura o entran y salen de la clase. Pero entendemos que esta valoración responde a que no es un comportamiento generalizado entre el alumnado. Si esos comportamientos fuesen demasiado comunes, sí afectarían negativamente a la satisfacción del docente. Por lo tanto, lo tendremos en cuenta para el cuestionario.

Tabla 12. Comportamientos valorables por el docente

<b>Comportamientos valorables</b>
Distracciones, hablar de otros temas
Usar móvil
Usar portátil
Entrar y salir del aula durante la clase

Fuente: Elaboración propia

### **3. Recursos académicos.**

Algunos profesores declaran que en el sistema de clase inversa que se está implantando, los recursos que se proporcionan al alumnado no son suficientes y está dirigiendo a “una oleada de suspensos” (E5) que no se producía en el sistema tradicional. Esto afirman que viene dado por diversos factores pero, principalmente, por la escasez de clases presenciales y nulas clases magistrales. Es conveniente detectar y posteriormente analizar estos problemas con los que antes no contaba el GGAP.

### **4. Nivel educativo percibido del alumnado.**

El docente desea que el alumnado llegue con una buena base y que sepa expresarse correctamente ya que en caso contrario su aprendizaje se verá comprometido.

### **5. Perfil del estudiante.**

Esta dimensión nos es útil. El conocer la evolución del/la alumno/a medio de años anteriores al actual puede resultarnos interesante al entrelazarlo con el resto de características. La edad y el sexo parecen relevantes dado que, hay ciertos cambios a medida que el/la alumno/a madura física y mentalmente.

## 5. PROPUESTA

Una vez analizados los resultados obtenidos en el punto anterior de nuestro trabajo, presentamos la propuesta de un cuestionario diseñado para medir el nivel de satisfacción del profesorado de GGAP de la UPV con sus alumnos/as. Este ha sido realizado a partir de las dimensiones e indicadores descritos en el apartado Resultados y siguiendo la metodología básica sobre realización de un cuestionario de estas características. Con él, conseguiremos recabar la información necesaria para conocer el nivel de satisfacción del profesorado de GGAP con el alumnado.

Nuestra propuesta plantea el siguiente escenario: el cuestionario es enviado electrónicamente en forma de encuesta a través de la Intranet a todos los profesores de GGAP, ya que es la forma más rápida de recibirla y más cómoda para responder. El docente debe completarla en un periodo máximo de un mes o el que estime el centro. Transcurrido ese plazo se cierra la encuesta para el procesamiento final de los datos y la posterior realización del informe anual que analice la satisfacción de los docentes de GGAP de la UPV con sus alumnos/as.

El cuestionario que proponemos consta de 37 preguntas y ha sido testeado con profesorado que imparte su docencia en GGAP, para comprobar la idoneidad del mismo. Todos nos han aportado sugerencias que nos ha servido para subsanar algunos errores en el cuestionario.

A continuación, y tras la realización del pretest, exponemos las preguntas del cuestionario que luego se grabarán informáticamente para aplicar el cuestionario en modalidad online a través de la Intranet de la UPV, y posteriormente recabar la información facilitada por los docentes que lo contesten.

## Encuesta al profesorado

Buenos días/tardes. La FADE le solicita su participación en el presente estudio y se lo agradecemos anticipadamente. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales.

P1. En una escala de 1 a 10, en la que 1 significa “nada receptivo” y 10 significa “muy receptivo”, ¿en qué grado cree que el alumnado se encuentra receptivo a aprender?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

P2. Señale aproximadamente el número de alumnos/as por asignatura que hace uso de tutorías durante el periodo de impartición de la misma.

\_\_\_\_\_

- NS  
 NC

P3. Respecto a su contestación a la pregunta anterior. En una escala de 1 a 10, en la que 1 significa “nada de acuerdo” y 10 “muy de acuerdo”, ¿cree que el alumnado utiliza suficientemente las tutorías?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

P4. ¿En qué grado son provechosas las tutorías a sus alumnos/as?

- Mucho  
 Bastante  
 Ni mucho ni poco  
 Poco  
 Nada  
 NS  
 NC

P5. ¿Cuántos alumnos/as aproximadamente participan haciendo preguntas durante el transcurso de una clase normal?

\_\_\_\_\_

NS

NC

P6. ¿En qué grado cree que el alumnado es participativo en clase?

Nada participativo

Poco participativo

Ni poco ni muy participativo

Bastante participativo

Muy participativo

NS

NC

P7. Respecto a las dos preguntas anteriores: ¿a qué cree que es debido ese nivel de participación del alumnado?

Grado de confianza

Interés por aprender

Interés por aprobar

Motivación

Otros. Indique cuál/es: \_\_\_\_\_

NS

NC

P8. En una escala de 1 a 10, en la que 1 significa “no las acepta positivamente” y 10 significa “las acepta muy positivamente” ¿cree que el alumnado acepta positivamente y como una forma más de aprendizaje, las tareas que usted le indica?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

P9. Por favor, señale, ¿cuántos alumnos/as aproximadamente llegan tarde a cada una de sus asignaturas en un día?

1 o ninguno

2 o 3

4 o más

NS

NC

P10. ¿En qué grado le molesta la impuntualidad?

- Ninguna molestia
- Poca molestia
- Ni mucha ni poca molestia
- Bastante molestia
- Mucha molestia
- NS
- NC

P11. ¿En qué medida considera que el alumnado es respetuoso con usted?

- Nada respetuoso.
- Poco respetuoso.
- Ni poco ni muy respetuoso.
- Bastante respetuoso.
- Muy respetuoso.
- NS
- NC

P12. Señale en una escala de 1 a 10, en el que 1 significa “nada satisfecho” y 10 “muy satisfecho”, ¿se encuentra usted satisfecho con ese nivel de respeto que tiene el alumnado con usted?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

P13. Señale en qué grado el alumnado se distrae en clase, donde 1 significa “nada distraído” y 10 “muy distraído”.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

P14. Indique la frecuencia en la que alumnos/as comen durante la impartición de la clase.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
- NS
- NC

P15. Indique el número aproximado de casos de alumnos/as que beben refrescos o café durante la clase.

\_\_\_\_\_

NS

NC

P16. Indique el número aproximado de alumnos/as que utilizan el móvil durante su clase.

\_\_\_\_\_

NS

NC

P17. En caso de que algunos alumnos/as utilicen el ordenador portátil o tableta durante la clase, ¿con qué frecuencia cree que lo utilizan para otras cosas que no sea la visualización o toma de apuntes? Señale en una escala de 1 a 10, donde 1 significa “nada frecuente” y 10 significa “muy frecuente”.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

P18. ¿Cuántos alumnos/as aproximadamente se ausentan momentáneamente del aula durante la impartición de la clase?

\_\_\_\_\_

NS

NC

P19. ¿En qué grado le molestaría que se produjesen asiduamente los siguientes comportamientos? Por favor, indique para cada una de las respuestas si le produciría:

1. Ninguna molestia.
2. Poca molestia.
3. Ni mucha ni poca molestia.
4. Bastante molestia.
5. Mucha molestia.
6. No sabe.
7. No contesta.

El alumnado come dentro del aula.

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

El alumnado bebe dentro del aula.

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

El alumnado habla de otros temas no relacionados con la asignatura.

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

El alumnado usa el móvil indebidamente.

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

El alumnado usa el portátil o tableta indebidamente.

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

El alumnado entra y sale del aula durante la impartición de la clase.

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

P20. ¿Qué porcentaje aproximado de alumnos/as aprueba su asignatura?

\_\_\_\_\_ %

- NS
- NC

P21. En general, ¿cómo piensa que es la expresión escrita del alumnado?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena
- NS
- NC

P22. En general, ¿cómo piensa que es la expresión oral del alumnado?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena
- NS
- NC

P23. De una escala de 1 a 10, en la que 1 significa “muy poco” y 10 significa “mucho”, ¿cree que el alumnado aprovecha el tiempo dedicado a sus estudios?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----



P24. Diga en qué nivel está de acuerdo con la siguiente afirmación: “El alumnado llega preparado, con una buena base a la Universidad”.

- Nada de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Ni mucho ni poco de acuerdo
- Bastante de acuerdo
- Muy de acuerdo
- NS
- NC

P25. ¿Dónde situaría al/la alumno/a medio en cuanto a su nivel de motivación en una escala de 1 a 10, en la que “1” es “nada motivado” y “10” es “muy motivado”?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

P26. Responda si su valoración a la pregunta anterior está entre 1 y 5, si no, pase a la siguiente pregunta. ¿A qué cree que se debe dicho nivel de motivación? (Respuesta múltiple).

- Situación actual de incertidumbre laboral
- Desconocimiento de opciones laborales tras cursar GGAP
- Desconocimiento del GGAP por la mayoría de la sociedad
- Falta de prácticas de empresa
- Desilusión con la carrera
- Dificultad para superar GGAP
- Otro motivo. Indique cual: \_\_\_\_\_
- NS
- NC

P27. ¿En qué grado considera que ha cambiado el perfil del estudiante medio con el paso de los años?

- Mucho
- Bastante
- Ni mucho ni poco
- Poco
- Nada
- NS
- NC

P28. ¿Considera que hay diferencias significativas en cuanto a comportamiento entre estudiante varón y mujer?

- Sí
- No
- NS
- NC

P29. ¿Considera que hay diferencias significativas en cuanto a actitud entre estudiante varón y mujer?

- Sí.
- No.
- NS
- NC

P30. ¿Cómo considera usted la estructura del plan de estudios actual de GGAP?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo
- NS
- NC

P31. Indique su sexo.

- Varón
- Mujer

P32. Edad: \_\_\_\_\_

P33. Señale cuántos años lleva impartiendo clases en GAP (entre diplomatura y grado).

- 5 años o menos
- De 6 a 10 años
- Más de 10 años

P34. Indique el tipo de relación laboral que tiene con la universidad.

- Catedrático/a
- Titular de universidad
- Titular de escuela universitaria
- Contratado/a doctor/a
- Colaborador/a
- Ayudante doctor/a
- Asociado/a
- Profesor/a emérito/a
- NS
- NC

EN NOMBRE DE LA FADE, LE AGRADECEMOS MUCHO LA PARTICIPACIÓN EN ESTA ENCUESTA.

## 6. CONCLUSIONES

Este TFG surge con la idea de realizar una propuesta metodológica que sirva para conocer el nivel de satisfacción del profesorado de GGAP de la UPV con el alumnado matriculado en esta titulación. La medición de la satisfacción se centra en el profesorado, y este hecho le ofrece cierta originalidad al trabajo ya que los estudios revisados sobre esta temática se centran en la percepción del alumnado. Este nuevo enfoque, el estudio de la percepción y el grado de satisfacción del profesorado, permite incluir una dimensión poco estudiada pero que interviene en la definición de la calidad de la enseñanza universitaria e incluso permite detectar debilidades y amenazas del propio sistema de enseñanza universitaria. En definitiva, permite identificar las distintas problemáticas que pueden incidir en la calidad de la enseñanza universitaria.

La propuesta metodológica se materializa en el diseño de una encuesta. Es una herramienta de investigación, perteneciente a la metodología cuantitativa, utilizada para estudios de medición de la satisfacción tanto en la Administración Pública como en la empresa privada.

Antes de diseñar el cuestionario, se realiza una exhaustiva revisión bibliográfica y se aplica la técnica de la entrevista tanto para familiarizarnos con la temática como para obtener información que permita el diseño de dicho cuestionario.

La revisión bibliográfica se centra en la calidad y el grado de satisfacción, tanto desde el punto de vista conceptual como de estudios e investigaciones aplicadas cuya finalidad sea medir la satisfacción.

Concretamente, las entrevistas semiestructuradas a seis docentes de GGAP, nos sirven para conocer la realidad del profesorado y obtener información para definir las dimensiones y variables incluidas en el cuestionario. El principal criterio de selección de los/as entrevistados/as ha sido la antigüedad como docente en la UPV (5 o menos años, de 6 a 10 años y más de 10 años). Este criterio se define tras la revisión bibliográfica sobre la temática, concretamente en un estudio donde se concluye que la satisfacción

del docente se reduce a medida que aumenta el tiempo que lleva impartiendo su docencia. Por lo tanto, la muestra seleccionada para la aplicación de la técnica de la entrevista se distribuye del siguiente modo: dos docentes que lleven impartiendo clase cinco o menos años, dos que lleven entre seis y diez años y dos que lleven más de diez años.

Tras la revisión bibliográfica y el análisis de los datos primarios obtenidos en la entrevista se diseña el cuestionario para medir la satisfacción del profesorado con el alumnado y se realiza un pretest con seis profesores/as del GGAP. Tras la prueba del pretest se evaluó la validez de constructo y se incorporaron algunas modificaciones derivadas de los errores detectados en el pretest.

El cuestionario que se presenta en este TFG está diseñado para medir el nivel de satisfacción del profesorado como dimensión de la calidad de la enseñanza universitaria, por lo mismo su implementación no queda limitada a la FADE sino que se podría trasladar a cualquier facultad o escuela universitaria dentro de la UPV o incluso a otras universidades.

El alcanzar mejoras en la calidad es un principio básico en las enseñanzas que no debe limitarse solamente a la percepción del educando sino que debe incorporar la perspectiva del docente como agente que interviene en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## 6.1. REFLEXIONES DEL APRENDIZAJE

Realizar este Trabajo Fin de Grado, me ha servido para aplicar lo aprendido en las distintas asignaturas de la carrera, implementándolo en la metodología de investigación utilizada. He aprendido a poner en práctica la sistematización de la información obtenida a partir de la revisión bibliográfica, su explotación y la sintetización de las ideas más importantes plasmándolas en los distintos epígrafes del trabajo. Además de la revisión, me he enfrentado a la complejidad de realizar el diseño de un cuestionario y su pretest.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

Anaya Nieto, D. y Suárez Riveiro, J. (2014). “Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación” en *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*. 2014. Vol. 21, nº 2, p. 283.

Casillas, S. (2007). “La satisfacción profesional del docente universitario. Un caso práctico”. *Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación* [online]. 2007. Vol.14, p.141-152. <<http://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/7074>>. [Consulta: 29 de junio de 2016]

Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.

Cea D’Ancona, M. (2012). *Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa*. Madrid: Síntesis.

Crosby, P. (1998). *La calidad no cuesta*. México: McGraw Hill.

FADE. (2016). *Informe Autoevaluación GAP* [online]. Valencia, Universitat Politècnica de València.

<<https://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0703297.pdf>>.

[Consulta: 29 de julio de 2016]

Fernández Núñez, L. (2007). *¿Cómo se elabora un cuestionario?* Barcelona: Institut de Ciències de l'Educació. Universitat de Barcelona. <<http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha8-cast.pdf>>. [Consulta: 29 de julio de 2016]

Hernández Sampieri, R. et al. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Herranz Bellido, J. et al. (2007). "La satisfacción académica de los profesores universitarios" en *V Jornades de Xarxes d'Investigació en Docència Universitària: La construcció col·legiada del model docent universitari del segle XXI*.

Alicante. <<http://www.eduonline.ua.es/jornadas2007/comunicaciones/2E5.pdf>>  
[Consulta: 12 de julio de 2016]

Hunt, H. (1982). "A 10 based on expectations but normatively" en *7ª Conferencia Anual sobre satisfacción e insatisfacción del consumidor*. Knoxville: Universidad de Tennessee. 1982. P. 130-131.

Marcelo García, C. (1994). *Formación del profesorado para el cambio educativo*. Barcelona: PPU.

Martínez Olmos, F. (2002). *El cuestionario. Un instrumento para la investigación en las ciencias sociales*. Barcelona: Laertes Psicopedagogía.

Meneses, J. (2016). *El cuestionario. Construcción de instrumentos para la investigación en las ciencias sociales y del comportamiento*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Morales Sánchez, V. (2004). "Evaluación Psicosocial de la Calidad en Servicios Municipales Deportivos: Aportaciones desde el Análisis de Variabilidad". *Revista Digital – Buenos Aires*. 2004. Vol. 73, p. 43.

<<http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>> [Consulta: 30 de agosto de 2016]

Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la administración pública*. Madrid: Díaz de Santos.

Padilla González, L. et al. (2013). “La satisfacción laboral en el personal académico y su relación con la intención de abandonar la profesión”. *Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Perfiles Educativos*. 2013. Vol. XXXV, no. 141, p. 8-25.

<<http://www.revistas.unam.mx/index.php/perfiles/article/view/40521>> [Consulta: 29 de julio de 2016]

Rojas Berrio, S. et al. (2013). “Percepción de la calidad y satisfacción de la elección de los estudiantes de primer semestre en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia” en *POLIANTEA*. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. 2013. Vol. 8, no. 14. <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4784648.pdf>> [Consulta: 25 de julio de 2016]

Shewhart, Walter A. (1997). *El control económico de la calidad del producto manufacturado*. Madrid: Díaz de Santos.

Torres González, J.A. y Grupo DIEA., Equipo de Investigación (2010), “Análisis del grado de satisfacción del profesorado de educación secundaria en el desarrollo de su labor docente”. *Contextos Educativos. Revista de Educación*. 2010 en Universidad de la Rioja. Vol. I, no. 13, p. 27.

<<https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/624/587>> [Consulta: 23 de julio de 2016]

Universitat Politècnica de València. (2016). *Folleto Informativo UPV*. Valencia. <<http://gap-ade.webs.upv.es/GAP-ADE/GAP-ADE.pdf>> [Consulta: 29 de julio de 2016]

Universitat Politècnica de València. (2014). *Informe sobre los resultados de la captación de la opinión de los usuarios respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestados en 2014 en la Universitat Politècnica de València*. Valencia.

<<http://www.upv.es/orgpeg/web/encuestas2014>> [Consulta: 29 de julio de 2016]



## WEBGRAFÍA

Francés, F. (a). *La entrevista en profundidad*.

<[http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/la\\_entrevista\\_en\\_profundidad.html](http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/la_entrevista_en_profundidad.html)>. [Consulta: 29 de julio de 2016]

Francés, F. (b). *Técnicas estructurales. Entrevista, grupo de discusión, observación y biografía*.

<[http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/tcnicas\\_biograficas.html](http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/tcnicas_biograficas.html)>. [Consulta: 20 de julio de 2016]

Tobar, E. (2012). *Flip Teaching: un modelo distinto de enseñanza*.

<<http://www.maestrosdelweb.com/flip-teaching-un-modelo-distinto-de-ensenanza/>> [Consulta: 29 de julio de 2016]

## LEGISLACIÓN

AENOR (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. ISO 9000:2015. Madrid: AENOR.

AENOR (2015). *Sistemas de gestión de calidad. Requisitos*. ISO 9011:2015. Madrid: AENOR.

España. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *BOE*, 13 de abril de 2007, núm. 89, p. 16241-16260.

España. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOU). *BOE*, 24 de diciembre de 2001, núm. 307, p. 49400-49425.

España. Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria. *BOE*, 1 de septiembre de 1983, núm. 209, p. 24034-24042.

## ENTREVISTA

### 1. **Tipología y perfil del alumnado** (preparación previa, comportamiento, etc...).

- ¿Cómo definiría el/ls alumno/s medio?
- ¿Cree que los alumnos/lsd llegan a la carrera con una buena base? ¿O tienen carencias de algún tipo?
- ¿Cómo cree que es en general el comportamiento y actitud del alumnado dentro del aula? ¿Qué aspectos debería mejorar?
- ¿Responde el alumnado correctamente a las actividades que se le proponen para realizar fuera del aula? (Actividades, trabajos en grupo, poliformaT, etc.).
- ¿Ha notado algún cambio de comportamiento en el aula desde que usted empezó a impartir clases en GAP?
- ¿Encuentra diferencias sustanciales entre estudiantes hombre y mujer?
- ¿Detecta diferencias significativas entre alumnos/as de primero, segundo, tercero y cuarto curso?

### 2. **Docencia. Valoración de la docencia con respecto al comportamiento y resultado académico del estudiante.**

- ¿Considera que podría hacer algo para mejorar el comportamiento del alumnado?

- ¿Cree que influye su manera de impartir docencia en el comportamiento del alumnado? ¿Cómo?
- ¿Cree que ha cambiado significativamente la forma de impartir docencia desde que usted comenzó en GAP hasta hoy? ¿Cómo?
- ¿Cree que ha cambiado el perfil del/la alumno/a? ¿En qué y por qué?

**3. Grado de satisfacción con la docencia impartida** (contenido de la asignatura, alumnado, etc.).

- ¿Qué comportamientos del alumnado le llaman la atención?
- ¿Ha tenido que expulsar a algún/a alumno/a?
- ¿Está satisfecho con la actitud y comportamiento de sus alumnos/as?

