

**Análisis de la calidad de la enseñanza y el grado  
de satisfacción de los estudiantes en la universidad  
Jaime Bausate y Meza**

**Analysis of the quality of teaching and the degree  
of students' satisfaction at Jaime Bausate y Meza  
university**

**Susana Milagros Garrido-Chocña**  
Universidad de San Martín de Porres - Perú  
sus.mila.gar@gmail.com

**[doi.org/10.33386/593dp.2021.4.552](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.4.552)**

## RESUMEN

La presente investigación fue realizada con el objetivo de determinar en qué medida la calidad de la enseñanza se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes en la universidad Jaime Bausate y Meza en el semestre académico 2020- 2. El presente trabajo comprende el estudio de dos variables: la calidad de la enseñanza y el grado de satisfacción de los estudiantes. La muestra estuvo conformada por 253 estudiantes. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios. El diseño utilizado fue de nivel correlacional y de corte transversal. Los resultados dieron a conocer que la calidad de la enseñanza se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los estudiantes. De los 51.78% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a la calidad de la enseñanza que reciben, mientras que el 40.32% indicó un nivel medio y el 7.91% indicó un nivel bajo.

En conclusión, la calidad de la enseñanza en la metodología didáctica se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los estudiantes. El 71.15% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a la metodología didáctica aplicada en las sesiones de clase, mientras que el 19.76% indicó un nivel medio, y el 9.09% indicó un nivel bajo. De igual manera, la calidad de la enseñanza en la incorporación de las nuevas tecnologías y recursos diversos se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los estudiantes. El 59.29% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a las nuevas tecnologías y recursos diversos usados en las sesiones de clase, mientras que el 30.43% indicó un nivel medio, y el 10.28% indicó un nivel bajo. Finalmente, la calidad de la enseñanza en la organización de las condiciones se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los estudiantes. El 75.10% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a la organización de las condiciones, mientras que el 15.81% indicó un nivel medio, y el 9.09% indicó un nivel bajo.

**Palabras clave:** calidad, satisfacción, metodología didáctica, recursos

Cómo citar este artículo:

APA:

Garrido-Chocaña, S., (2021). Análisis de la calidad de la enseñanza y el grado de satisfacción de los estudiantes en la universidad Jaime Bausate y Meza.. 593 Digital Publisher CEIT, 6(4), 37-44. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.4.552>

Descargar para Mendeley y Zotero

## ABSTRACT

This research had an objective to determine what extent the quality of teaching is related to the degree of students' satisfaction at Jaime Bausate y Meza university in the academic semester 2020-2. The present study includes the study of two variables: the quality of teaching and the degree of students' satisfaction. The sample consisted of 253 students. The instrument used were two questionnaires. The design used was correlational level and cross-sectional. The results showed that the quality of teaching is significantly related to the degree of students' satisfaction. 51.78% of the students indicated a high level regarding the quality of the education they receive, while 40.32% indicated a medium level, and 7.91% indicated a low level. In conclusion, the quality of teaching in the didactic methodology is significantly related to the degree of students' satisfaction.

71.15% of the surveyed students indicated a high level with respect to the didactic methodology applied in class sessions, while 19.76% indicated a medium level, and 9.09% indicated a low level. Similarly, the quality of teaching in the incorporation of new technologies and various resources is significantly related to the degree of student satisfaction. 59.29% of the surveyed students indicated a high level regarding the new technologies and various resources used in class sessions, while 30.43% indicated a medium level, and 10.28% indicated a low level. Finally, the quality of teaching in the organization of conditions is significantly related to the degree of students' satisfaction. 75.10% of the surveyed students indicated a high level regarding the organization of the conditions, while 15.81% indicated a medium level, and 9.09% indicated a low level.

**Key words:** quality, satisfaction, didactic methodology, resources

## Introducción

En Europa en la declaración de Bolonia llevada a cabo en 1999, 29 estados europeos firmaron las bases para la construcción de un “Espacio Europeo de Educación Superior”.

La declaración estableció un plazo hasta 2010 para la realización de las directrices del futuro y durante estos años en diferentes países se hicieron reuniones para ver los balances de los progresos. Este proceso forma parte de los Objetivos de Educación y Formación 2020 y Europa 2020 en las cuales se mencionan como prioridades capacidades y competencias pertinentes y de alta calidad en favor de la empleabilidad, la innovación, la ciudadanía activa y una educación inclusiva, innovadora y un fuerte apoyo a los educadores y es aquí donde el consejo europeo ha determinado que los profesores más eficientes tienen profesionalismo (compromiso, confianza, integridad y respeto), pensamiento (analítico y conceptual), expectativas (potenciar la mejora, energía imparable, búsqueda de información e iniciativa) y liderazgo (flexibilidad, responsabilidad y pasión por el aprendizaje). Debemos además entender que cuando se habla de una educación realmente inclusiva, el docente debe respetar y valorar la diversidad de los estudiantes y apoyarlos.

En las universidades canadienses y australianas, los docentes expresan que la cualidad del pensamiento crítico es una de las más citadas como meta en este nivel, además de analizar ideas y temas de manera crítica, desarrollar en los estudiantes las habilidades intelectuales y de pensamiento y enseñar a los alumnos a comprender principios y generalizaciones.

En México, el profesor de educación superior es aquel que tiene alto desempeño en las funciones básicas de docencia, generación y aplicación innovadora de conocimiento, tutoría y gestión académico-administrativa.

En el Perú, se cuenta con docentes universitarios con vocación, dedicación profesional, con los grados académicos de prestigio y ética profesional, cuya carrera

académica se rige por la excelencia y meritocracia, contribuyendo así a la alta calidad del proceso formativo y a la producción académica e intelectual.

Por otro lado, la valoración sobre la satisfacción estudiantil contribuye a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad de la enseñanza universitaria, la percepción del trato recibido de personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, la infraestructura y la autorrealización del estudiante son vitales.

Por tal motivo, en esta investigación se demostró la relación significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria y el grado de satisfacción de los estudiantes de la universidad Jaime Bausate y Meza en el semestre académico 2020- 2.

Igualmente se corroboró que la calidad de la enseñanza con respecto a la metodología didáctica, en la incorporación de las nuevas tecnologías y recursos diversos y en la organización de las condiciones se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los estudiantes de la universidad Jaime Bausate y Meza en el semestre académico 2020- 2.

En este contexto, es indispensable la búsqueda de nuevas estrategias docentes, así como nuevas alternativas de que tomen en consideración los principios de creatividad, calidad, competencia y colaboración que propugnan un nuevo modelo de sociedad y que deberían tomarse en cuenta en cualquier iniciativa pedagógica innovadora y que lleve a cada docente a que sus estudiantes descubran y logren su aprendizaje.

## Método

La naturaleza de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, con diseño observacional no experimental. tipo correlacional. de corte transversal.

La población de estudio estuvo compuesta por los estudiantes de pregrado de la Escuela profesional de periodismo, quienes suman un

total de 736. De esta población, se seleccionó un total de 253 estudiantes como muestra, resultado que se sometió a la fórmula de muestreo para poblaciones finitas.

Para la recolección de datos se recurrió a las técnicas de la encuesta y se aplicó dos cuestionarios.

Los datos recolectados fueron sometidos a pruebas de confiabilidad basados en su homogeneidad, siendo la seleccionada la Prueba Alfa de Cronbach, considerando una confiabilidad mínima del 70%.

A partir de los datos recolectados, se medirá las dos variables usando estadística descriptiva: porcentajes, frecuencia y medida de tendencia central y luego se medirá la dispersión de la población. Después con ayuda de un estadístico descriptivo procederemos a medir el índice de correlación en este caso “Pearson”. Posteriormente, se procesó la información usando el programa estadístico SPSS.

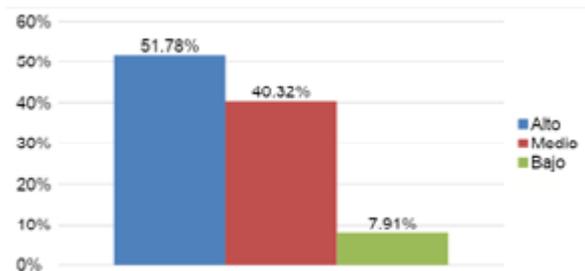
Se recurrió a las pruebas de normalidad para determinar el uso de pruebas de correlación paramétrica o no paramétrica. Por tal motivo, y teniendo en cuenta que el tamaño de la muestra (253) fue grande (superior a 30), se recurrió a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, considerando un error inferior al 5% (0.05) para asumir distribuciones significativamente diferentes a la normal.

Para el desarrollo del presente estudio, se consideró en primer lugar la autorización de la coordinación académica de la universidad Jaime Bausate y Meza. Igualmente, esta investigación cuenta con rigor científico y metodológico. La metodología empleada en este estudio tiene coherencia y la identidad de los encuestados se conservarán en el anonimato como parte del diseño de la investigación. Además, se ha considerado la referencia de todos los autores señalados.

## Resultados

### Figura 1

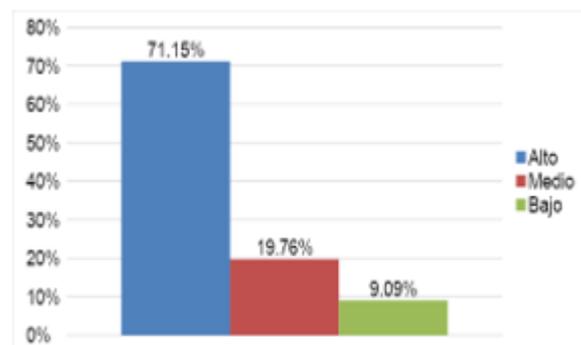
*Gráfico de barras de la primera variable: calidad de la enseñanza*



Como se aprecia en la figura 1, el 51.78% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a la calidad de la enseñanza que reciben, mientras que el 40.32% indicó un nivel medio, y el 7.91% indicó un nivel bajo.

### Figura 2

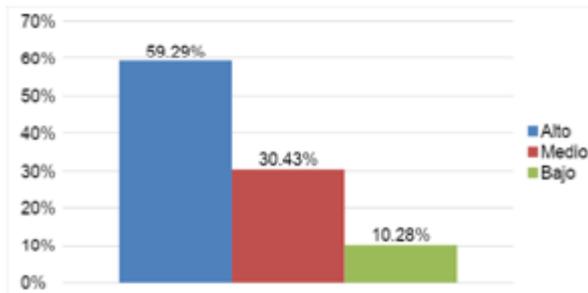
*Gráfico de barras de la dimensión 1: metodología didáctica*



Como se aprecia en la figura 2, el 71.15% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a la metodología didáctica aplicada en las sesiones de clase, mientras que el 19.76% indicó un nivel medio, y el 9.09% indicó un nivel bajo.

**Figura 3**

*Gráfico de barras de la dimensión 2: nuevas tecnologías y recursos diversos*

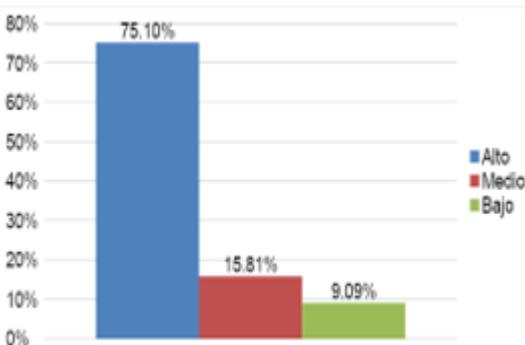


Como se aprecia en la figura 3, el 59.29% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a las nuevas tecnologías y recursos diversos usados en las sesiones de clase, mientras que el 30.43% indicó un nivel medio, y el 10.28% indicó un nivel bajo.

**Figura 4**

*Gráfico de barras de la dimensión 3: organización de las condiciones*

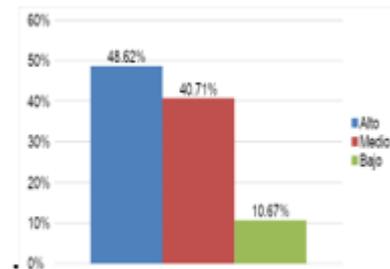
*Dimensión 3: organización de las condiciones*



Como se aprecia en figura 4, el 75.10% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a la organización de las condiciones, mientras que el 15.81% indicó un nivel medio, y el 9.09% indicó un nivel bajo.

**Figura 5**

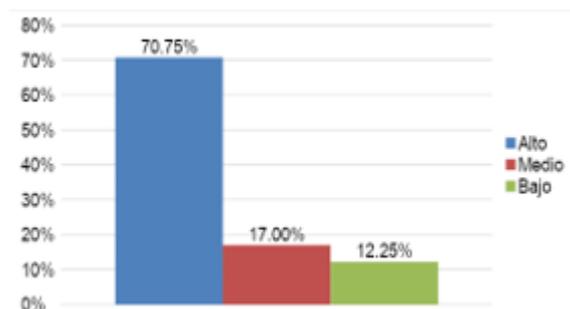
*Gráfico de barras de la segunda variable: grado de satisfacción de los estudiantes*



Como se aprecia en la figura 5, el 48.62% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto de satisfacción, mientras que el 40.71% indicó un nivel medio, y el 10.67% indicó un nivel bajo.

**Figura 6**

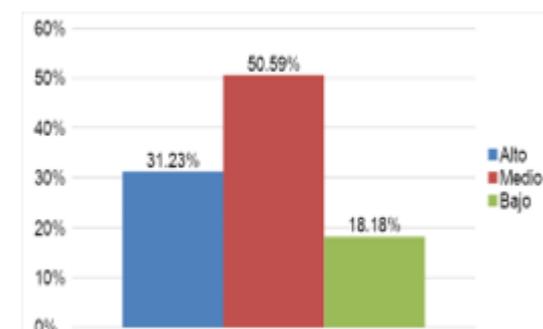
*Gráfico de barras de la dimensión 1: prospección indirecta.*



Como se aprecia en figura 6, el 70.75% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto de prospección indirecta, mientras que el 17.00% indicó un nivel medio, y el 12.25% indicó un nivel bajo.

**Figura 7**

*Gráfico de barras de la dimensión 1: prospección indirecta*



Como se aprecia en la figura 7, el 31.23% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto de prospección directa, mientras que el 50.59% indicó un nivel medio, y el 18.18% indicó un nivel bajo.

## Discusión

El análisis estadístico de los datos recolectados ha permitido demostrar una relación positiva entre la calidad de la enseñanza y el grado de satisfacción de los estudiantes, con un error calculado de  $(4.641E-79)$  fue inferior al establecido  $(0,05)$ . Por tal motivo, se aceptó la existencia de correlación. Por otro lado, el coeficiente de correlación  $(0.870028)$  indicó que esta fue positiva y alta.

Esta tuvo coincidencia con los resultados de Khalil (2013), en el cual el alumnado está de acuerdo con la manera en la que planificar la enseñanza, sobre todo el aspecto más valorado lo que trata de planificar y coordinar las actividades teóricas con una media de 3.48 y la planificación y coordinación de las actividades prácticas con una media de 3.42.

Asimismo, se notó una coincidencia con los resultados de Armada (2015), en la cual el desempeño del profesor refleja diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 2.565, p=.011$ ) y sobre la capacidad de enseñanza del docente reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 5.096, p=.000$ ).

Finalmente, se notó una coincidencia con los resultados de Eyzaguirre (2016), en el cual se concluyó que aproximadamente el 50% de los alumnos tienen una perspectiva media con relación a la prestación académica y una postura semejante con relación a la complacencia de los alumnos. La complacencia de los alumnos ha superado a la perspectiva de los alumnos en aproximadamente en 10%.

Por tal motivo se concluye que la calidad de la enseñanza se correlaciona altamente con

el nivel de satisfacción de los estudiantes. De los 51.78% de los alumnos encuestados indicó un alto nivel relacionado a la calidad de la instrucción que reciben, mientras que el 40.32% indicó un nivel medio, y el 7.91% indicó un nivel bajo. El margen de error  $(4.641E-79)$  estuvo por debajo de  $(0,05)$  y el coeficiente de correlación Pearson  $(0.870028)$ .

La calidad de la enseñanza en la metodología didáctica está relacionada altamente con el grado de satisfacción de los alumnos. El 71.15% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a la metodología didáctica aplicada en las sesiones de clase, mientras que el 19.76% indicó un nivel medio, y el 9.09% indicó un nivel bajo. El error calculado  $(5.4709E-67)$  fue inferior al establecido  $(0,05)$  y el coeficiente de correlación de Pearson  $(0.834740)$ .

La calidad de la enseñanza en la inclusión de las nuevas herramientas tecnológicas y recursos diversos se correlacionan altamente con el grado de satisfacción de los alumnos. El 59.29% de los estudiantes encuestados indicó un nivel alto respecto a las nuevas tecnologías y recursos diversos usados en las sesiones de clase, mientras que el 30.43% indicó un nivel medio, y el 10.28% indicó un nivel bajo. El error calculado  $(5.9763E-63)$  y el coeficiente de correlación  $(0.820680)$

La calidad de la enseñanza en la organización de las condiciones se correlaciona altamente con el grado de satisfacción de los alumnos. El 75.10% de los estudiantes encuestados indicó un alto nivel relacionado a la organización de las condiciones, en cuanto el 15.81% indicó un nivel promedio, y el 9.09% indicó una escala baja. El margen de error  $(1.5381E-63)$  estuvo por debajo  $(0,05)$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $(0.822813)$

Se recomienda que los docentes se sigan capacitando en el uso de recursos digitales con la finalidad de lograr clases más interactivas y los aprendizajes esperados.

Asimismo, se sugiere que la universidad

ofrezca más canales de comunicación como chats y así absuelva consultas en un plazo no mayor de 48 horas.

Finalmente, la universidad debe incluir periódicamente encuestas periódicamente con fin de conocer los comentarios y sugerencias por parte del estudiantado.

### Referencias bibliográficas

- Armada Ros, D. E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia]. Retrieved from <https://bit.ly/2X4UIHz>
- Asociación Española para la calidad. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Asociación Española para la calidad. Retrieved from <https://bit.ly/38YOD58>
- Campus Fad (2014). *El docente ideal. Estrategia Europa 2020*. Retrieved from <https://bit.ly/3hE9ezl>
- Castro Solano, A., Sánchez López, M. Pilar. (2000). *Objetivos de vida y satisfacción autopercibida en estudiantes universitarios*. *Psicothema*, vol. 12, núm. 1, 2000, pp. 87 – 91. Universidad de Oviedo, Oviedo- España. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/727/72712111.pdf>.
- Diario Oficial el Peruano (2020). *Nosotros los docentes universitarios*. Retrieved from <https://bit.ly/3pyV2KS>
- Dos Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. *Revista de la Educación Superior*, Volume 45, Issue 178, April–June 2016, Pages 79-95. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>
- Echeita Sairronandia, G. (2007). *Educación para la inclusión o Educación sin exclusiones*. Edit. Narcea, S.A. Retrieved from <https://bit.ly/3b0Bpr6>
- Educaweb (2020). *Cronología del Espacio Europeo de Educación Superior*. Retrieved from <https://bit.ly/2MkXUwp>
- Eur-Lex (2016). *Cooperación de la Unión Europea en el ámbito de la educación y la formación (ET 2020)*. Retrieved from <https://bit.ly/2X2nzfA>
- Eyzaguirre Reinoso, O. A. J. (2016). *Expectativa y Satisfacción por el Servicio académico de la Universidad Privada de Tacna*. [Tesis de doctorado, Universidad Privada de Tacna]. Retrieved from <https://acortar.link/WDzGw>
- Fernández, Soto M. P. (2006). *Metodología de la Implantación de la calidad en un centro educativo*. Editorial Ideas Propias. Retrieved from <https://bit.ly/38WuPz0>
- Frisancho León, A. E. (2013). *Análisis comparado de la calidad de la formación que se realiza en los programas especiales de la facultad de Educación de la UNMSM*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Retrieved from <https://bit.ly/3b1bKP6>
- Gómez Barreto, I. M y Gil Madrona, P. (2010). *Rediseño organizacional basado en el modelo de las escuelas que aprenden*. Editorial Wanceulen. Retrieved from <https://bit.ly/3514wXu>
- Guzmán, J. (2011). *La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo?* Publicación : Perfiles educativos. Retrieved from <https://bit.ly/3pJV0OC>
- Khalil Hamdan, A. H. (2013). *Construcción de un modelo de evaluación de calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos*. [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba]. Retrieved from <https://bit.ly/38UIsPg>
- Mancilla, A. y otros (2019). *Satisfacción de los estudiantes universitarios e índice*

- de retención en UICUI*. México.  
Retrieved from <https://bit.ly/38S3yxQ>
- Martínez, Rodríguez, R. C., Villanueva Ibáñez, M. y Canales Rodríguez, E. L. (2015). *Aprendizaje cooperativo*. Ediciones Diaz de Santos. Retrieved from <https://bit.ly/3o6EUjx>
- Minedu (2015). *Política de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior universitaria*. Retrieved from <https://bit.ly/2LhAdVy>
- Prieto Navarro, L. (2007). *Autoeficacia del profesor Universitario*. Editorial Narcea. Retrieved from <https://bit.ly/3hybUP7>
- Publicación La Network (2017). *Educación de calidad: Porque es importante. Medellín-Colombia*. Retrieved from <https://bit.ly/3n7mJsC>
- Ros, M., Muñoz Repizo, M., Mendez, A. M. y Romero, B. (1989). “Interacción didáctica en la Enseñanza Secundaria”. Retrieved from <https://bit.ly/3hwBsfu>
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1. Retrieved from <https://bit.ly/3b866dI>
- Torre Puente J. C y Gil, C. E (2004). *Hacia una enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje*. Editorial Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Retrieved from <https://bit.ly/3848Yqc>
- Vavra, T. G (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente: según la 9001: 2000*. Editorial Publiquito. Retrieved from <https://bit.ly/38PqYE8>