

# Grados en el Espacio Europeo de Educación Superior: Análisis de la satisfacción del alumnado

## Degrees in the European Higher Education Area: Analysis of student satisfaction

Miguel Angel Acedo Ramírez, Fco. Javier Ruiz Cabestre  
miguel-angel.acedo@unirioja.es, javier.ruiz@unirioja.es

Departamento de Economía y Empresa  
Universidad de La Rioja  
Logroño, España

**Resumen-** El objetivo del presente trabajo es evaluar la satisfacción de los alumnos del Grado en Administración y Dirección de Empresas (GADE) de la Universidad de La Rioja (UR) durante el curso académico 2015/16. Los resultados indican que el nivel de satisfacción es adecuado, con valores en general por encima de 3 puntos en una escala Likert de 5 puntos. No obstante, existen aspectos en los que los estudiantes muestran un cierto grado de insatisfacción. Algunos de estos aspectos están relacionados con la planificación y organización de la enseñanza, como son la coordinación entre profesores de distintas asignaturas y el calendario de exámenes, y con los canales para la realización de quejas y sugerencias. Otros, quizás más preocupantes, están relacionados con la percepción de los alumnos sobre la orientación de la titulación al mercado laboral.

**Palabras clave** *satisfacción, educación superior, Grado en Administración y Dirección de Empresas*

**Abstract-** The aim of this study is to evaluate the satisfaction of students of the Degree in Business Administration from the University of La Rioja during the academic year 2015/16. The results indicate that the level of satisfaction is adequate with values above 3 points on a Likert scale of 5 points. However, there are areas in which students show a certain degree of dissatisfaction. Some of these aspects are related to the planning and organization of teaching –such as the coordination between teachers of different subjects and the exam schedule– and to the channels for making complaints and suggestions. Others, perhaps more troubling, are related to the students' perception about the orientation of the Degree to the labor market.

**Keywords:** *satisfaction, higher education, Degree in Business Administration*

### 1. INTRODUCCIÓN

El sistema universitario español ha sufrido una revolución desde el curso académico 2009/10 con la implantación del modelo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que tiene como finalidad la convergencia europea en las enseñanzas universitarias. El nuevo sistema educativo debe proporcionar a los jóvenes y adultos los instrumentos necesarios para su desarrollo personal y profesional, en un entorno con nuevos retos y desafíos (Arancibia, 2001). Aunque las ideas básicas del nuevo sistema son atractivas y sugerentes, al colocar al estudiante en el centro del proceso de

enseñanza-aprendizaje, han surgido en su aplicación a la realidad dificultades, algunas imprevistas y otras no tanto, que pueden haber condicionado la consecución de los objetivos previstos con su implantación (Otero et al., 2012).

Las cambios que se han producido en el sistema universitario pretenden la mejora y modernización a través de la excelencia, la internacionalización y la dimensión social de la Educación Superior (Ministerio de Educación, 2010). La integración del sistema universitario español en el EEES, tal y como se recoge en la Declaración de Bolonia, supone cambios en el papel del alumno –como centro de atención– y del profesor –como tutor y asesor–, en el sistema de créditos y en la propia estructura de los estudios, entre otros. Todos estos cambios persiguen una formación universitaria de calidad y, por ende, una mayor satisfacción de todos los agentes implicados. El nuevo marco de educación superior, que busca formar profesionales preparados que puedan contribuir al desarrollo económico y social del entorno, así como el mayor compromiso de la universidad en su labor docente, investigadora y de extensión universitaria, debiera contribuir a incrementar la satisfacción de los estudiantes universitarios con sus estudios (Otero et al., 2012).

Por tanto, para alcanzar estos objetivos, la calidad del servicio y la satisfacción de los agentes implicados se vuelven elementos importantes dentro del sistema universitario. Se han realizado numerosos trabajos, donde se analizan diferentes cuestiones relacionadas con la enseñanza universitaria durante el periodo de adaptación al EEES, pero hay menos que estudien las dimensiones que configuran la satisfacción de los distintos usuarios, así como sus efectos (Alves y Raposo, 2007).

La satisfacción del estudiante, como centro de atención del nuevo modelo, es fundamental para la universidad, ya que puede ser una fortaleza y/o una ventaja competitiva para la universidad (Arambewela y Hall, 2006). Además, de dicha satisfacción depende la supervivencia de la universidad (Alves y Raposo, 2004). La evaluación de la calidad y la satisfacción debe incluir aspectos esenciales que permitan evaluar el servicio de forma global (Oldfield y Baron, 2000). Por tanto, al ser la satisfacción un concepto multifacético, se debe incluir en su evaluación aspectos no solo relacionados con el proceso de enseñanza y el plan de estudios, sino también con otros

Octubre 4-6, 2017, Zaragoza, ESPAÑA

IV Congreso Internacional sobre Aprendizaje, Innovación y Competitividad (CINAIC 2017)

aspectos relacionados con su organización, recursos humanos, etc. (Firdaus, 2006).

El presente trabajo analiza la satisfacción de los estudiantes con el programa formativo del Grado en Administración y Dirección de Empresas (GADE), impartido en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de La Rioja (UR) desde el curso académico 2009/10. El conocimiento de la satisfacción con los distintos aspectos relacionados con la experiencia formativa es relevante para diseñar e implementar acciones de mejora.

El trabajo se estructura de la siguiente forma: en el segundo apartado se pone de manifiesto la importancia, en el sistema universitario, de tener alumnos satisfechos y se describe el marco en el que se desarrolla el Grado en ADE, en el tercero se detalla la base de datos utilizada; en el cuarto se muestran los resultados obtenidos y, para finalizar, en el quinto apartado se recogen las principales conclusiones.

## 2. CONTEXTO

La enseñanza universitaria en España, al igual que en el resto de países europeos, ha experimentado cambios relevantes en los últimos años, no sólo debidos a la implantación del EEES (Capelleras y Veciana, 2001; Marzo et al., 2004). La reforma de las enseñanzas universitarias oficiales tiene entre sus objetivos: potenciar la autonomía de las universidades y aumentar la exigencia de rendir cuentas sobre el cumplimiento de sus funciones. La universidad se entiende como un servicio público, por lo que las políticas públicas deberán reconocer las diversas misiones de la educación superior, que van desde la docencia y la investigación al servicio a la comunidad, y la implicación en la cohesión social y el desarrollo cultural. El número de personas que acceden a la universidad nunca ha sido tan elevado, esto ha hecho aumentar los costes de mantener un sistema universitario público y ha aumentado la exigencia de rendición de cuentas.

También se han incrementado las expectativas y exigencias de los distintos usuarios del sistema universitario respecto al papel que deben desempeñar (Capelleras y Veciana, 2001). Por otro lado, el tamaño de su mercado potencial se ha reducido, debido a la disminución de la tasa de natalidad, a la vez que han aparecido nuevas alternativas de formación y se han incrementado el número de universidades privadas. Además, se ha producido un aumento de la movilidad de los estudiantes y una gradual internacionalización del sistema universitario (Lozano, 2003; Marcet, 2001). El marco europeo fomenta la movilidad de alumnos y profesores, así como el reconocimiento de estudios entre los países (Quevedo et al., 2015). El proceso de internacionalización de los procesos educativos se extiende más allá de las fronteras de Europa, generando una competencia entre universidades a nivel global.

Los aspectos anteriores –aumento de la competencia, aumento de costes, mayor exigencia en la rendición de cuentas, etc.– han hecho que las universidades se preocupen tanto por la calidad del servicio que prestan como por la satisfacción de los distintos grupos de interés, como son los estudiantes, su personal, los potenciales empleadores y la sociedad en general (Álvarez y Rodríguez, 1997). Una de las principales innovaciones se refiere a la introducción de mecanismos externos de evaluación de la calidad universitaria, conforme a objetivos y procedimientos transparentes, para lo

que crea la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

Los incentivos actuales de evaluar la calidad han estado centrados en la acreditación (Abreu, 2015). La necesidad de acreditación ha hecho que las universidades desarrollen Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los planes de estudio, que recogen los procedimientos de análisis y seguimiento de los distintos colectivos implicados. Las universidades, a través de estos sistemas, deben asegurar la satisfacción de las necesidades, tanto de estudiantes como de profesores, y personal de administración y servicios (DiDomenico y Bonnici, 1996)

De los distintos colectivos implicados, la evaluación de la satisfacción de los estudiantes, al ser los principales beneficiarios de la actividad universitaria, es prioritario para la universidad. Esta satisfacción puede ser fuente de ventaja competitiva para la universidad (Arambewela y Hall, 2006). Para Alves y Raposo (2004) la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia, por lo que solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito y la permanencia de los estudiantes en la institución.

La satisfacción de los alumnos con los estudios que están realizando es un concepto subjetivo y multifacético. Subjetivo porque depende de las expectativas y deseos del alumno (Athiyama, 1997) y multifacético porque su análisis se ve condicionado por los distintos elementos que influyen en ella, así como los diferentes enfoques para su medición (Pérez et al., 2010). Uno de los enfoques señala que la satisfacción está relacionada con la opinión de los alumnos sobre la formación recibida (Lapeña y González, 1996). La evaluación de la calidad debe incluir todos aquellos aspectos que sus grupos de interés consideren esenciales y que permitan evaluar el servicio de forma global (Oldfield y Baron, 2000). Por tanto, la evaluación de la satisfacción del alumno debe incluir aspectos no solo relacionados con el proceso de enseñanza y plan de estudios, sino también con otros aspectos relacionados con su organización, recursos humanos, etc. (Firdaus, 2006). Nosotros seguiremos este enfoque con el objetivo de medir la satisfacción de una forma fiable, que permita a la universidad conocer la opinión de sus usuarios.

Por tanto, el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la satisfacción de los estudiantes con determinados aspectos (atención al alumno, plan de estudios y estructura, organización de la enseñanza, procesos de enseñanza-aprendizaje, recursos humanos y aspectos generales) relacionados con los nuevos grados, derivados del Espacio Europeo de Educación Superior y, más concretamente, con el Grado en Administración y Dirección de Empresas, impartido en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de La Rioja.

Para evaluar la satisfacción de los estudiantes se ha utilizado el cuestionario sobre “Satisfacción del alumnado de Grado con el programa formativo”, que forma parte del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad de la Rioja y es uno de los indicadores que la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) tiene en cuenta para la renovación de la acreditación de los títulos de grado. A través de esta

encuesta se evalúan los distintos aspectos relacionados con la experiencia formativa de los estudiantes.

### 3. DESCRIPCIÓN

Para la realización del estudio se recogió información de los estudiantes matriculados en el Grado en ADE durante el curso académico 2015/16, a través de un cuestionario que consta de 34 preguntas que se agrupan en las seis áreas o dimensiones, indicadas en el apartado anterior. Cada uno de los ítems se mide en una escala Likert de 1 a 5, donde el 1 significa “mínimo grado de conocimiento, satisfacción, utilidad, etc.” y el 5 sería “máximo grado”. Además, el cuestionario incluye variables relativas a las características del alumno como son el sexo, la edad y el curso. En la tabla 1 se detalla la ficha técnica del estudio.

**Tabla 1. Ficha técnica del estudio sobre la satisfacción del alumnado con GADE**

Denominación	Satisfacción del alumnado con el Grado en ADE
Universo	533 alumnos de GADE matriculados en el curso 2015/16 en la Universidad de La Rioja
Unidad de análisis	Estudiante de GADE que han contestado el cuestionario al finalizar el curso académico 2015/16
Técnica de recogida de datos	Cuestionario estructurado contestado <i>on line</i> por los alumnos
Tamaño muestra	215 encuestas válidas
Error muestral	±5,17%; 95% (P=Q=0,5)
Fecha del trabajo de campo	Segundo semestre del curso académico 2015/16
Técnicas de análisis empleadas	Análisis descriptivo e inferencial

Para que pueda emitir juicios relativos a los distintos aspectos que se evalúan, a través del cuestionario, la encuesta se realiza cuando el curso académico estaba avanzado. En concreto, se efectuó a finales del segundo semestre, de tal forma que los estudiantes pudieran tener una opinión formada sobre el programa formativo.

Por otro lado, existen algunas cuestiones que para que puedan ser contestadas con criterio es necesario que el alumno esté próximo a finalizar el grado, como son el número y adecuación de la asignaturas optativas, la duración de las prácticas externas, la tutorización de los trabajos fin de grado y la preparación para su incorporación al mercado laboral. Por ello, estas cuestiones son contestadas únicamente por alumnos matriculados en cuarto curso.

Los alumnos que han contestado la encuesta al final del curso académico de forma voluntaria y anónima fueron 220. De las encuestas realizadas se han considerado válidas 215. El 49,8% de la muestra son mujeres y el 50,2% hombres, con una edad media de 21,45 años. Por cursos la distribución es la siguiente: de primero un 17,2%, de segundo 21,9%, de tercero 20,5% y de cuarto 40,5%.

### 4. RESULTADOS

Los resultados se exponen siguiendo los seis bloques en los que se estructura el cuestionario: (1) atención al alumnado; (2)

plan de estudios y su estructura; (3) organización de la enseñanza; (4) procesos de enseñanza-aprendizaje; (5) recursos humanos y (6) aspectos generales del estudiante.

#### 4.1. Atención al alumnado

De los resultados obtenidos (ver tabla 2) destaca la satisfacción de los alumnos con la información publicada en el sitio web del título (valor medio de 3,59 puntos), todo lo referente a gestión de matrículas y expedientes (3,47 puntos), los servicios de apoyo al estudio, como biblioteca, salas de estudio, campus virtual, entre otros, (3,47) y la oferta de actividades de extensión universitaria, culturales, deportivas, etc. (3,15).

**Tabla 2. Estadísticos descriptivos sobre la atención al alumnado**

Variable	Media	D.T.
P1. Satisfacción con la información publicada en la página web del título	3,59*** (0,000) <sup>(1)</sup>	0,84
P2. Trámites de matrícula y gestión del expediente	3,47*** (0,000) <sup>(1)</sup>	0,94
P3. Actividades de apoyo al estudio (acceso a biblioteca y salas de estudio, campus virtual, gestión de becas...)	3,47*** (0,000) <sup>(1)</sup>	0,93
P4. Actividades de orientación profesional y laboral	2,73*** (0,000) <sup>(2)</sup>	1,03
P5. Formación integral (actividades de extensión universitaria, culturales, deportivas...)	3,15** (0,012) <sup>(1)</sup>	0,96
P6. Canales para la realización de quejas y sugerencias	2,88** (0,039) <sup>(2)</sup>	0,96

Nota: Los p-valor de la *t-student*, que permiten contrastar la hipótesis alternativa de que el valor de la media es superior o inferior a 3, se recogen entre paréntesis, con las indicaciones (1) ó (2). \*\*\* Significativo al 1%. \*\* Significativo al 5%. Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, no se consideran satisfechos con las actividades de orientación profesional y laboral (2,73), ni con los canales habilitados para la realización de quejas y sugerencias (2,88), ya que los valores obtenidos para estos ítems son significativamente inferiores a tres, a pesar de que buena parte de las actividades del Jueves de la Facultad se destinan a la orientación profesional y laboral de los alumnos<sup>1</sup>, y que tanto el sitio web del título como el de la propia Facultad poseen sendos buzones para canalizar las quejas y sugerencias.

#### 4.2. Plan de estudios y su estructura

En el bloque relativo al plan de estudios y estructura (ver tabla 3), todos los aspectos obtienen unos valores significativamente superiores a 3. Por tanto, los estudiantes muestran un nivel de satisfacción aceptable con el plan de estudios, que se concreta en la pertinencia y contenido de las asignaturas que lo componen, su estructura, distribución, secuenciación y duración, tanto para las asignaturas

<sup>1</sup> Los “Jueves de la Facultad de Ciencias Empresariales” pretenden contribuir a lograr una adecuada formación complementaria de los estudiantes y cuentan con un programa que se estructura en múltiples conferencias y mesas redondas de especialistas, visitas a empresas y reuniones con equipos de dirección, así como sesiones dedicadas a talleres.

obligatorias como para las optativas, incluyendo aquí también las prácticas curriculares en empresas, que los alumnos realizan en el 4º curso con una duración de 300 horas.

**Tabla 3. Estadísticos descriptivos sobre el plan de estudios y su estructura**

Variable	Media	D.T.
P7 Pertinencia y contenido de las asignaturas del plan de estudios	3,40*** (0,000)	0,89
P8 Número y adecuación de las asignaturas optativas (contestar únicamente alumnos de 4º curso)	3,34*** (0,001)	0,99
P9 Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios	3,11** (0,045)	0,92
P10 Duración temporal de las asignaturas (semestrales, anuales)	3,42*** (0,000)	1,08
P11 Adecuación del número de horas teóricas presenciales, horas prácticas presenciales y horas de trabajo autónomo	3,11* (0,062)	1,02
P12 Duración de las prácticas externas (contestar únicamente alumnos de 4º curso)	3,26*** (0,009)	1,02
P13 Cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa formativo	3,37*** (0,000)	0,80

Nota: Los p-valor de la *t-student*, que permiten contrastar la hipótesis alternativa de que el valor de la media es superior 3, se recogen entre paréntesis. \*\*\* Significativo al 1%. \*\* Significativo al 5%. \* Significativo al 10%. Fuente: Elaboración propia.

En relación a la oferta y adecuación de asignaturas optativas de cuarto curso, conducentes a la obtención de las cuatro menciones recogidas en el plan de estudios, la satisfacción mostrada por los estudiantes es adecuada, otorgando una puntuación de 3,34. También, están de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa formativo (3,37).

#### 4.3. Organización de la enseñanza

Por lo que respeta a la opinión de los alumnos sobre la organización de la enseñanza (ver tabla 4), destaca su satisfacción con la información facilitada a través de las guías docentes (3,18 puntos) y no se muestran satisfechos con la distribución de exámenes a lo largo del calendario académico, que obtiene la puntuación más baja de los cuatro aspectos valorados en esta dimensión (2,72).

La Universidad de La Rioja, como otras de universidades, siendo consciente de que el calendario de exámenes es un tema especialmente sensible para los alumnos, ha tratado de dar respuesta a esta cuestión, separando el periodo lectivo del periodo de exámenes, de forma que, al final de cada semestre lectivo, tras suspender las clases y durante dos semanas, se llevan a cabo todos los exámenes correspondientes al semestre.

**Tabla 4. Estadísticos descriptivos sobre la organización de la enseñanza**

Variable	Media	D.T.
P14 Coordinación entre el profesorado de una misma asignatura	3,10* (0,085) <sup>(1)</sup>	1,09
P15 Coordinación entre el profesorado de distintas asignaturas	2,86** (0,020) <sup>(2)</sup>	0,99

P16 Distribución de los exámenes en el calendario académico	2,72*** (0,000) <sup>(1)</sup>	1,11
P17 Información recibida en la guía docente	3,18*** (0,009) <sup>(1)</sup>	1,12

Nota: Los p-valor de la *t-student*, que permiten contrastar la hipótesis de que el valor de la media es superior o inferior a 3, se recogen entre paréntesis, con las indicaciones (1) ó (2). \*\*\* Significativo al 1%. \*\* Significativo al 5%. \* Significativo al 10%. Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la coordinación entre profesores, los alumnos consideran adecuada la coordinación existente entre profesores que imparten una misma asignatura (3,10), pero no así la establecida entre profesores de distintas asignaturas (2,86), que es significativamente inferior a tres.

Durante curso académico 2014/15 la Facultad de Ciencias Empresariales puso en marcha un protocolo de coordinación en tres niveles, que se aplica antes de la elaboración de las guías docentes: a) primer nivel, coordinación de profesores de una misma asignatura; b) segundo nivel, coordinación entre profesores que imparten asignaturas que concurren en un mismo semestre de cada curso (coordinación horizontal), y c) tercer nivel, coordinación entre profesores que imparten asignaturas que pertenecen a la misma área (coordinación vertical).

De los resultados parece deducirse que el procedimiento está funcionando bien, cuando se trata de coordinar profesores de la misma asignatura, de manera que los criterios sean comunes en todos los grupos, tanto en los grupos grandes como en los reducidos y/o de informática, con independencia del profesor que imparta en cada grupo. Por el contrario, la coordinación de segundo nivel (horizontal) y de tercer nivel (área) muestra unos resultados no tan satisfactorios. La coordinación de segundo nivel tiene como objetivos la coordinación horizontal de los contenidos de las diferentes asignaturas que concurren en el mismo semestre de cada curso, así como ajustar la temporalización de la carga de trabajo del alumno. La coordinación de tercer nivel tiene como objetivo la distribución de los contenidos de cada área entre las diferentes asignaturas que la componen, de manera que se eviten vacíos y duplicidades, y se garantice que aquellos contenidos, que precisan asignaturas posteriores, se desarrollen con antelación de una manera integrada.

#### 4.4. Procesos de enseñanza-aprendizaje

Los resultados de esta dimensión (ver tabla 5), con valoraciones significativamente superiores a 3, revelan que los estudiantes se muestran bastante satisfechos con las metodologías de enseñanza-aprendizaje (3,24 puntos), el material disponible para las prácticas (3,16), y los criterios y procedimientos de evaluación (3,09).

Respecto a la tutorización, tanto de las distintas asignaturas como de los trabajos fin de grado, los resultados son positivos, con unos valores de 3,57 y 3,45, respectivamente. Los resultados de la tutorización de los trabajos fin de grado, nuevo elemento de los planes de estudios del EEES, que permite al alumno mostrar de forma integrada las competencias y conocimientos adquiridos en el grado, muestran la gran labor llevada a cabo por los profesores universitarios a este respecto.

Los alumnos también muestran una aceptable satisfacción con los recursos materiales, y la bibliografía recomendada y disponible en la biblioteca de la universidad. Destaca la

satisfacción mostrada con los contenidos del aula virtual proporcionados por los profesores (3,65 puntos), que es el aspecto más valorado de esta dimensión.

**Tabla 5. Estadísticos descriptivos sobre procesos de enseñanza-aprendizaje**

Variable	Media	D.T.
P18 Adecuación de los métodos docentes utilizados en las clases de teoría y práctica	3,24*** (0,000)	0,78
P19 Material disponible para las prácticas	3,16*** (0,006)	0,95
P20 Procedimientos y criterios de evaluación	3,09* (0,056)	0,85
P21 Utilidad de las tutorías (contestar únicamente si ha asistido a las mismas)	3,57*** (0,000)	1,10
P22 Satisfacción con la tutorización de los trabajos fin de grado (contestar únicamente alumnos de 4º curso)	3,45*** (0,000)	0,86
P23 Contenidos del aula virtual	3,65*** (0,000)	0,86
P24 Satisfacción con los recursos materiales	3,31*** (0,000)	0,84
P25 Bibliografía y material de estudio recomendados	3,25*** (0,000)	0,93
P26 Bibliografía y material de estudio disponibles	3,49*** (0,000)	0,91

Nota: Los p-valor de la *t-student*, que permiten contrastar la hipótesis alternativa de que el valor de la media es superior a 3, se recogen entre paréntesis. \*\*\* Significativo al 1%. \* Significativo al 10%. Fuente: Elaboración propia.

#### 4.5. Recursos Humanos

La tabla 6 muestra el grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos humanos implicados en su plan formativo (tanto PDI, PAS, como Equipo de Gobierno), que son con los que interactúan a lo largo de su experiencia formativa. Los alumnos están satisfechos con el personal de administración y servicios (3,43 puntos) y con el profesorado que imparte las distintas asignaturas (3,25). El grado de satisfacción de los alumnos que manifiestan conocer al Equipo de Gobierno del Centro, en nuestro caso Equipo Decanal de la Facultad de Ciencias Empresariales, y al Director de Estudios es adecuado, con valoraciones medias de 3,33 y 3,30, respectivamente.

**Tabla 6. Estadísticos descriptivos sobre recursos humanos**

Variable	Media	D.T.
P27 Profesorado del programa formativo	3,25*** (0,000)	0,90
P28 Personal de administración y servicios (Biblioteca, Oficina del Estudiante, Secretarías de Decanato o Dirección, Laboratorios y Talleres, Conserjería,...)	3,43*** (0,000)	1,02
P29 Equipo de Gobierno del Centro (contestar únicamente en caso de conocerlo)	3,33*** (0,003)	1,01
P30 Director de estudios del programa formativo (contestar únicamente en caso de conocerlo)	3,30*** (0,003)	0,95

Nota: Los p-valor de la *t-student*, que permiten contrastar la hipótesis alternativa de que el valor de la media es superior a 3, se recogen entre

paréntesis. \*\*\* Significativo al 1%. Fuente: Elaboración propia.

#### 4.6. Aspectos generales

Respecto a los aspectos generales (ver tabla 7), los alumnos consideran que contaban con una preparación adecuada para abordar los estudios (3,40 puntos), que el programa formativo ha cumplido con las expectativas iniciales que tenían en el momento de matricularse (3,27) y que se sienten, en general, satisfechos con los estudios cursados (3,40).

**Tabla 7. Estadísticos descriptivos sobre aspectos generales**

Variable	Media	D.T.
P31 Grado de preparación inicial para abordar estos estudios	3,40*** (0,000) <sup>(1)</sup>	0,92
P32 Cumplimiento de las expectativas iniciales respecto al programa formativo	3,27*** (0,000) <sup>(1)</sup>	0,89
P33 Satisfacción general con los estudios cursados	3,40*** (0,000) <sup>(1)</sup>	0,92
P34 Grado de preparación para la incorporación al trabajo (contestar únicamente alumnos de 4º curso)	2,98 (0,408) <sup>(2)</sup>	0,91

Nota: Los p-valor de la *t-student*, que permiten contrastar la hipótesis alternativa de que el valor de la media es superior o inferior a 3, se recogen entre paréntesis, con las indicaciones (1) ó (2). \*\*\* Significativo al 1%. Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, con un valor que no es significativamente inferior a 3, los alumnos muestran sus dudas respecto al grado de preparación que presentan, al finalizar sus estudios, para afrontar con éxito las exigencias del mercado laboral (2,98). Por ello, la Facultad debería plantearse ciertas acciones de mejora que cambien la baja opinión que tiene sus alumnos sobre su preparación para incorporarse al mercado laboral, a través charlas, seminarios y talleres con empleadores, que pueden ser perfectamente llevados a cabo dentro de las actividades de los Jueves de la Facultad.

## 5. CONCLUSIONES

El objetivo del presente estudio ha sido evaluar el grado de satisfacción de los alumnos con los estudios del Grado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de La Rioja durante el curso académico 2015/16, consecuencia de la aplicación del EEES.

Los resultados muestran, en general, un nivel aceptable de satisfacción por parte de los alumnos. De todas las dimensiones analizadas, la correspondiente a la "organización de la enseñanza" es la de menor media global (2,97). Dentro de ésta área destaca la baja satisfacción mostrada por los estudiantes con la coordinación entre profesores de distintas asignaturas y con la distribución del calendario de exámenes. En relación con la coordinación horizontal (por curso y semestre) y vertical (por área) de profesores de distintas asignaturas, la Facultad puso en marcha en el curso académico 2014/15 un procedimiento de coordinación que ha permitido una mejora en la satisfacción de los alumnos, aunque ésta no ha alcanzado unos valores óptimos. Respecto a la distribución del calendario de exámenes, una posible medida, que se podría adoptar por parte de la Facultad, sería dejar una semana entre el final de las clases y el comienzo de los exámenes, aunque esto alargaría en dos semanas el curso, pero sin duda satisfaría a los estudiantes.

También se ha obtenido un nivel de satisfacción bajo en los ítems relativos a actividades de orientación laboral y profesional, y canales para la realización de quejas y sugerencias dentro de la dimensión “atención del alumnado”. La Facultad debería plantearse acciones de mejora en relación a estos aspectos, a pesar de que cuenta, como hemos señalado anteriormente, con el Jueves de la Facultad, destinado en buena medida a actividades de orientación profesional y laboral para los alumnos, y que tanto el sitio web del título como el de la propia Facultad poseen sendos buzones para canalizar las quejas y sugerencias. En el futuro sería importante analizar a qué se debe la baja satisfacción con los canales para la realización de quejas y sugerencias.

La dimensión mejor valorada es el “proceso de enseñanza aprendizaje”, mostrando un nivel de satisfacción general elevado (3,36 puntos). Los aspectos mejor valorados son los relativos a los contenidos del aula virtual y la utilidad de las tutorías. La normalización en la utilización de las aulas virtuales para las diferentes asignaturas explicarían los niveles de satisfacción alcanzados.

La satisfacción con la dimensión “recursos humanos” –PDI, PAS y órganos de gestión de la Facultad– es adecuada. La razón puede ser el pequeño tamaño de la Universidad de La Rioja, que favorece la interacción de los estudiantes, tanto con el profesor como con el personal de administración y servicios de la universidad.

Atendiendo a la dimensión relativa a los “aspectos generales”, cabe señalar que los alumnos están satisfechos, en términos generales, con los estudios cursados de GADE, si bien el ítem que revela el grado de preparación para la incorporación al trabajo, con un valor que no es significativamente inferior a 3, es el aspecto peor valorado de esta dimensión. Por ello, la Facultad debería plantearse acciones de mejora en relación a este ítem.

Finalmente, y respecto a líneas de investigación futuras sería interesante, para profundizar en la comprensión de la satisfacción de los estudiantes, determinar la influencia de cada una de las dimensiones analizadas en el nivel de satisfacción global. Además, dado que la satisfacción es un proceso acumulativo que puede variar con la experiencia vivida a lo largo de los cursos académicos, se podría comprobar si el grado de satisfacción varía a lo largo de los cursos académicos, como consecuencia de la mayor experiencia de los estudiantes con el programa formativo.

Por otra parte, las propias características del alumno también pueden condicionar su grado de satisfacción. Por ello, sería interesante analizar si el rendimiento y el esfuerzo realizado, o la vía de acceso al grado (bachillerato, formación profesional, prueba de acceso para mayores de 25 años, entre otros), o su situación socioeconómica, condicionan su grado de satisfacción.

#### AGRADECIMIENTOS

Este trabajo ha recibido apoyo financiero de la convocatoria de proyectos de innovación docente 2016/17 de la Universidad de La Rioja (PDI 8652).

#### REFERENCIAS

Alves, H. y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la

Universidad de da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(1), pp. 73-88.

Alves, H. y Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, 18(5), pp. 571-588.

Arambewela, R. y Hall, J. (2006). A comparative analysis of International education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, pp. 141-163.

Arancibia, M. (2001). Reflexiones en torno a la aplicabilidad pedagógica de la informática: apuntes para un trabajo transdisciplinario en el currículo escolar. *Estudios Pedagógicos* 27, pp. 75-95.

Athiyama, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31 (7), pp. 528-540.

Capelleras, J.L. y Veciana, J.M. (2001). Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

DiDomenico, E., y Bonnici, J. (1996). Assessing service quality within the educational environment. *Education*, 116(3), 353-368.

Firdaus, A. (2006). The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), pp. 569-581.

Lapeña, A. y González, M.C. (1996). La formación continua de los trabajadores: Manual del formador. Madrid: Instituto de Formación y Estudios Sociales.

Marcet, X. (2001). La captación de estudiantes en las universidades españolas: entre la inercia y el Marketing. Barcelona: La Demanda y la Captación de Estudiantes en las Universidades.

Marzo M., Pedraja, M. y Rivera, P. (2004). Tipología de estudiantes en función de su satisfacción con los cursos de verano. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. (10)1, pp. 81-96.

Oldfield, B.M. y Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8, pp. 85-95.

Otero, C., Ferro, C. y Vila, M. (2012). Satisfacción del alumnado ante la implantación del modelo de EEES. Análisis comparativo. *Revista Educativa Hekademos*, 12, pp. 35-41.

Pérez, J.A., Lozano, J.A., Gómez, M. y Aguilera, A. (2010). Diseño de un instrumento para la evaluación de la satisfacción de la formación recibida de las diferentes asignaturas correspondientes al plan de estudios del grado en psicología de la Universidad de Sevilla. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 36, pp. 45-61

Quevedo, R., Ariza, T. y Buela, G. (2015). Evaluación de la satisfacción del profesorado de ciencias con la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior. *Educación XXI*, 15(1), pp. 45-70.