

Nivel de satisfacción académica del estudiante de Enfermería en una universidad pública

Level of academic satisfaction of the nursing student in a public university

Rosa Pecina Leyva

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México

rosypecina@yahoo.com.mx

Resumen

El propósito de este trabajo fue evaluar el nivel de satisfacción académica del estudiante de Enfermería de quinto semestre en una universidad pública en México. Para ello, se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con una muestra a conveniencia de 74 estudiantes. Asimismo, y previo consentimiento informado, se usó el instrumento de Jiménez, Terriquez y Robles (2011), el cual arrojó un alfa de Cronbach de 0.83. El análisis de los datos se realizó con los programas SPSS (versión 20), Excel y Word (2013) utilizando estadística descriptiva e inferencial. Los resultados fueron los siguientes: 38.8 % de los estudiantes estuvieron satisfechos académicamente, 10 % totalmente satisfechos, 28.9 % se mostró indiferente, 17% reportó insatisfacción y 4.9 % indicó estar totalmente insatisfechos. Asimismo, las dimensiones con las que mostraron mayor satisfacción fueron las siguientes: desempeño docente (19.5 %), servicio de cómputo (13.9 %) y evaluación del rendimiento académico (13.9%). En cambio, las dimensiones con las que reportaron menor satisfacción fueron servicio escolar (9.5 %) y actividad académica (7.3 %). En conclusión, se puede afirmar que existe un nivel medio de satisfacción académica del estudiante de Enfermería de quinto semestre, por lo que se infiere que existe una brecha entre las expectativas y los resultados de la calidad del servicio educativo recibido. El desafío para las universidades, por tanto, es ofrecer una educación que considere mejorar todas las variables implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Palabras clave: enfermería, estudiante, satisfacción académica.

Abstract

The purpose was to assess the academic satisfaction of the nursing student's fifth semester at a public University in Mexico. It was a quantitative, descriptive, cross-sectional study with 74 informants. We used an instrument with alpha of 0.83, Jiménez A. Terriquez cronbah B. Robles f. (2011), prior informed consent.

The data analysis was performed with SPSS programs version 20, Excel and Word, Office 2013 using descriptive and inferential statistics.

The results were that 38.8% of nursing students were academically satisfied, completely satisfied 10% giving an overall result of 42.1% satisfaction; the 28.9% referred indifference, 17% were dissatisfied and 4.9% completely dissatisfied obtained a total of 21.9% of dissatisfaction. The most outstanding dimensions of satisfaction, first the dimension of the teaching performance of 19.5%, service of computer 13.9%, evaluation of academic performance 13.9%. Dimensions them keeping less satisfied are the school service with 9.5% y the academic activity 7.3%.

It was concluded that there is a mid-level academic satisfaction of the 5th semester student. So it is inferred that there is a gap between the expectations and the results of the quality educational service received. the challenge for universities is to offer an education that consider all the variables involved in the teaching-learning process.

Key words: nursing, student, academic satisfaction.

Fecha Recepción: Enero 2018

Fecha Aceptación: Julio 2018

Introducción

Las teorías de calidad ofrecen distintas herramientas e indicadores para medir el impacto de las actividades desarrolladas por los estudiantes durante su formación académica. Entre esos indicadores se destaca el de la satisfacción del usuario, lo cual sirve para determinar el cumplimiento de sus expectativas y necesidades, esto con el fin de planear acciones que procuren mejorar la calidad académica. Esta ha sido una de las metas en México con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el cual ha pretendido desarrollar el potencial

humano de los mexicanos con educación de calidad. Sin embargo, la realidad demuestra que no se han logrado los resultados esperados, pues con las reformas educativas se han conseguido resultados negativos, imperceptibles o poco efectivos debido a que se implementan con limitaciones en cuanto a la capacitación del recurso humano, la infraestructura, entre otras causas.

Ahora bien, en el caso específico de los alumnos de la licenciatura en Enfermería de una universidad pública mexicana, se puede decir que en un diagnóstico realizado en 2013 se determinó que 83 % de esa población estudiantil se encontraba satisfecha académicamente. Sin embargo, debido a la implementación del actual programa curricular, se ha constatado que ese porcentaje se ha reducido a un promedio de 45.7 %, lo cual se evidencia en el rezago académico (el cual alcanza 21.7 %) y la deserción escolar (que se ubica en 32.6 %).

Estas cifras se encuentran en concordancia con las opiniones de los estudiantes, quienes en entrevistas informales han señalado algunos de los principales problemas percibidos, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes: 1) los tiempos administrativos de las materias son cortos, por lo que no se estudian con la profundidad necesaria los contenidos de los programas, 2) existen frecuentes inasistencias de los profesores, lo que genera limitantes para el desarrollo de las competencias profesionales de los alumnos y se reduce la posibilidad de integrar la teoría a la práctica, 3) los recursos materiales de la institución son insuficientes para realizar los talleres de habilitación práctica debido a que en la facultad existe una gran cantidad de alumnos, y 4) los estudiantes indican que las evaluaciones institucionales se utilizan como recurso de negociación para que los profesores otorguen mejores calificaciones o para que sean más flexibles en clase, etc.

Por lo previamente señalado, el propósito de la presente investigación ha sido establecer planes de mejora continua en la organización educativa que permitan lograr los objetivos institucionales de la Facultad de Enfermería de una universidad pública mexicana.

Desarrollo

La satisfacción es una variable que sirve para medir la calidad percibida por un usuario en torno a los productos o servicios que ofrece una empresa, entre los que se pueden mencionar la planificación estratégica y el comportamiento organizacional. Por este motivo, en la actualidad es imperativo realizar estudios que permitan medir el nivel de satisfacción de las personas, pues de esa manera se puede intentar conseguir un ambiente de trabajo que favorezca la calidad de vida, la productividad, el rendimiento económico y la imagen de las organizaciones.

En el caso de la educación, la satisfacción de los estudiantes, específicamente, se relaciona con las percepciones que ellos tienen de los distintos factores internos y externos que influyen en la constitución de un centro educativo (p. ej., exigencias académicas, recursos pedagógicos y tecnológicos disponibles, etc.), lo cual ha obligado a las instituciones en particular y a los países en general a buscar una “calidad educativa a través de nuevos modos de entender los servicios académicos para mejorar los procesos de enseñanza- aprendizaje” (Gimeno, 2009, p. 76).

En este sentido, algunas universidades se han dado a la tarea de atender las necesidades y las expectativas de los estudiantes, ya que esto se ha convertido en un indicador clave para contribuir al éxito escolar y favorecer el reconocimiento de las instituciones educativas. Sin embargo, como señalan Viedma, Conesa, Gómez y Balanza (2011), en la práctica aún son escasos los sistemas educativos que realizan evaluaciones continuas y sistemáticas para precisar “las subjetividades o percepciones de los actores principales del proceso de enseñanza aprendizaje o de la sociedad” (p. 1).

Por este motivo, se deben concretar estudios que permitan no solo conocer las percepciones de los estudiantes en relación con los procesos académicos, sino también diseñar y aplicar propuestas consensuadas para establecer mejoras en los planes curriculares que potencien las competencias profesionales. Para esto, por supuesto, se debe tomar en cuenta el contexto donde se piensa desarrollar determinada propuesta para entender los factores que podrían condicionar los nuevos proyectos educativos.

Metodología

El presente estudio se sustentó en el paradigma cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra a conveniencia de 74 estudiantes. El instrumento usado, previo consentimiento informado, fue el de Jiménez, Terriquez y Robles (2011), el cual arrojó un alfa de Cronbach de 0.83. En concreto, el cuestionario estuvo compuesto por 35 preguntas: 5 para conocer el nivel de importancia que los estudiantes le otorgaban a la calidad académica y 30 para determinar los niveles de satisfacción de los alumnos en relación con los aspectos comprendidos en el plan de estudios de la carrera que cursaban. En la primera sección se indagó lo vinculado con el contenido de las unidades de aprendizaje, la metodología utilizada, la infraestructura de apoyo disponible y el desempeño tanto del profesor como del alumno, mientras que en la segunda sección se evaluó el desempeño de los aspectos relacionados con la experiencia escolar agrupada en cinco aspectos:

1. Contenido de la unidad de aprendizaje: Desarrollo de la unidad de aprendizaje, claridad y cumplimiento de los objetivos.
2. Metodología: Actividades y materiales didácticos que ayudan a entender el contenido de la unidad de aprendizaje.
3. Infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes.
4. Desempeño del profesor: Conocimiento y dominio del tema, solución de tareas y exámenes, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo, comportamiento.
5. Desempeño del estudiante: Participación, motivación, cumplimiento con las tareas y los trabajos, tiempo de dedicación.

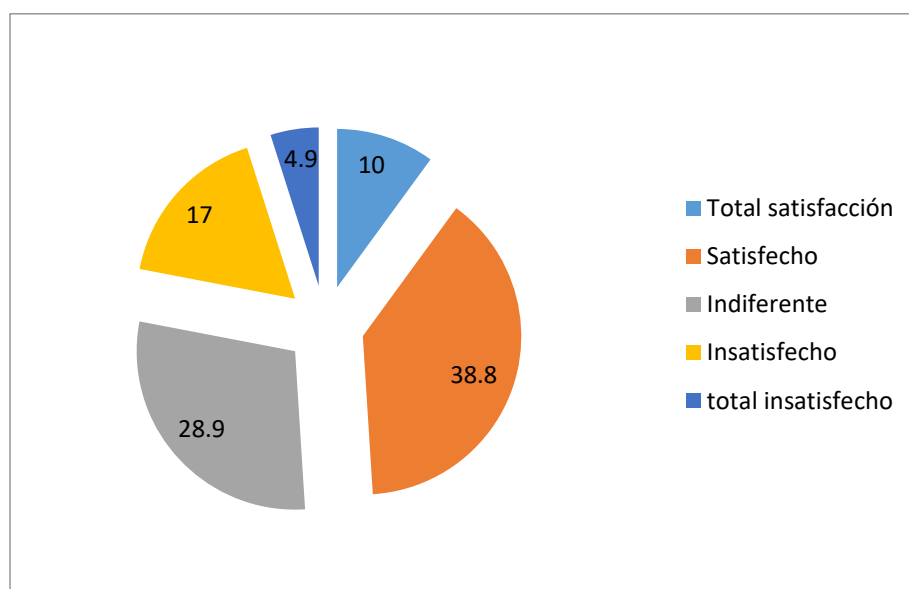
Los reactivos se crearon usando una escala tipo Likert de 1 a 5 para medir el nivel de importancia y el grado de satisfacción de los estudiantes en relación con los beneficios que ofrecía la universidad. Vale destacar que previamente se realizó una prueba piloto con 21 estudiantes de tercer semestre de la misma carrera, y la información obtenida se procesó con el programa SPSS (versión 20), lo cual permitió realizar las modificaciones requeridas para generar el instrumento final. El análisis de los datos definitivos se realizó con los programas SPSS (versión 20), Excel y Word (2013) utilizando la estadística descriptiva.

Resultados

En relación con las características sociodemográficas de los estudiantes de quinto semestre de la licenciatura en Enfermería, se encontró que el grupo de investigación estuvo conformado por 74 alumnos, de los cuales 64 (86.4 %) pertenecían al género femenino y 10 (13.6 %) al género masculino. La edad promedio de los participantes fue de 22 años, y solo 17 alumnos (23 %) señalaron que trabajaban.

En cuanto a la satisfacción, los resultados indicaron lo siguiente: 38.8 % se encontraban satisfechos, 28.9 % indiferentes, 17% insatisfechos, 10 % totalmente satisfechos y 4.9 % totalmente insatisfechos (figura 1).

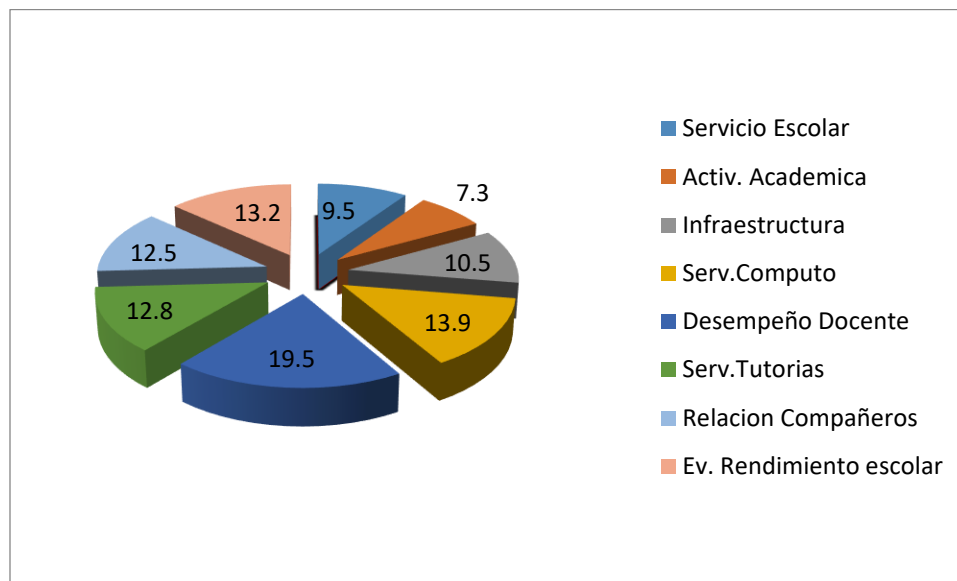
Figura 1. Satisfacción de los estudiantes de Enfermería



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, y en relación con la satisfacción académica, los estudiantes indicaron la dimensión del desempeño docente (19.5 %), el servicio de cómputo (13.9 %) y la evaluación del rendimiento académico (13.2 %). En cambio, las dimensiones con las cuales se sienten menos satisfechos fueron el servicio escolar (9.5 %) y la actividad académica (7.3 %) (figura 2).

Figura 2. Dimensiones de la satisfacción del estudiante



Fuente: Elaboración propia

Discusión y conclusión

Según los resultados obtenidos, existe una brecha entre las expectativas y los resultados de la calidad del servicio educativo recibido, ya que solo 38.8 % y 10 % de los estudiantes están satisfechos y totalmente satisfechos, respectivamente. Estos datos difieren de una investigación realizada por Garduño, Flores, Leal y Méndez (2004), quienes demostraron que los estudiantes de su investigación refirieron altos niveles de satisfacción con su proceso formativo y con la práctica docente. En tal sentido, se debe tener en cuenta que esta variable, según Robbins (2004), es un indicador que se produce como una respuesta afectiva condicionada por las circunstancias del entorno y las características de cada persona.

Por otra parte, en cuanto a la satisfacción académica, se encontró un mayor porcentaje sobre el desempeño docente (19.5 %), lo que es similar a lo reportado por Garduño *et al.* (2004), pues los participantes de dicho estudio también presentaron altos niveles de satisfacción en los indicadores de la calidad de enseñanza impartida y la competencia del profesorado. Esto demuestra que resulta significativo identificar tanto los beneficios como los obstáculos en las instituciones educativas con el fin de realizar planes de mejora continua más ajustados a la realidad de cada contexto, de modo que se puedan conseguir los objetivos

institucionales (Carmona y Rojas, 2012). Asimismo, y en relación con el porcentaje de estudiantes indiferentes a los servicios proporcionados por la institución (28.9 %), se puede decir que esta percepción impacta de forma negativa en sus actitudes y en su desempeño académico (MKumbo y Amani, 2012).

Por último, se debe trabajar en mejorar el servicio de cómputo (13.9 %), la evaluación del rendimiento académico (13.2 %), el servicio escolar (9.5 %) y la actividad académica (7.3 %). En este sentido, se debe tener en cuenta que existe una relación entre calidad y eficiencia, por lo que se requieren de indicadores que señalen el balance entre estos elementos (Jiménez, 2004).

El desafío para las universidades, por tanto, es ofrecer una educación de calidad que considere mejorar todas las variables implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para lo cual resulta importante identificar los factores que influyen en la satisfacción del estudiante durante su formación académica.

Referencias

- Carmona, M. A. y Rojas, P. (2014). Rasgos de personalidad, necesidad de cognición y satisfacción vital en estudiantes universitarios chilenos. *Universitas Psychologica*. 13(3), 83-93. Recuperado de www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432008.
- Garduño, L., Flores, A., Leal, S. y Méndez, E. (2004). Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla. *Centro de Estudios sobre Calidad de Vida y Desarrollo Social*, 1-13.
- Gimeno, J. (2009) (comp.). *Educación por competencias. ¿Qué hay de nuevo?* Madrid: Morata.
- Jiménez A. G, Terriquez, C. y Robles, Z. F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-56. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>.
- Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), 17-36.

MKumbo, K. and Amani, J. (2012). Perceived University Students' Attributions of Their Academic Success and Failure. *Asian Social Science*, 8(7), 1-13. Recuperado de <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/view/17630>.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (2013). Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 20 de mayo del 2013. México, D. F. Recuperado de www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (s. f.). *Plan de desarrollo 2014-2023* .

Recuperado de <http://www.imetalurgia.uaslp.mx/Documents/PLADE%20IM.pdf>.

Viedma, I., Conesa, M., Gómez, R. y Balanza, S. (2011). Autoevaluación del estudiante en la metodología de ABP. *Desarrollo Científico en Enfermería*, 19(9), 301-307.

Resumen curricular de la autora

Rosa María Pecina Leyva

Licenciada en Enfermería, magíster en Educación por la Universidad Marista Champagnat, San Luis Potosí, y doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad Santander, Tamaulipas. Tiene 26 años de experiencia como docente en las siguientes materias de la licenciatura en Enfermería: Fundamentos de Enfermería I y II, y Procesos Productivos I y II. Asimismo, tiene 20 años de experiencia profesional hospitalaria.