

## Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México

*Academic satisfaction of the nursing student in a public university.*

**Rosa Pecina Leyva**

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México

[rosypecina@yahoo.com.mx](mailto:rosypecina@yahoo.com.mx)

### Resumen

**Introducción:** La calidad educativa se cumple al satisfacer las necesidades o expectativas del estudiante porque favorece el reconocimiento de las universidades, que se ve reflejada con la conformidad o agrado que demuestran los estudiantes durante su formación académica. **Objetivo:** Evaluar la satisfacción académica del estudiante de enfermería de octavo semestre en una Universidad pública en México. **Método:** estudio cuantitativo, descriptivo, transversal con 136 informantes. Se utilizó un instrumento con alfa de cronbach de 0.83, de Jiménez A. Terriquez B. Robles F. (2011), previo consentimiento informado. El análisis de los datos se realizó con los programas SPSS versión 20, Excel y Word Office 2013 utilizando estadística descriptiva e inferencial. **Resultados:** el 38% de los estudiantes de enfermería estuvieron satisfechos académicamente, totalmente satisfechos 9% dando un resultado global de 47% de satisfacción; el 31% refirió indiferencia, 15% se mostraron insatisfechos y 7% totalmente insatisfechos obteniéndose un total de 53% de insatisfacción. Las dimensiones más sobresalientes de la satisfacción, fueron los servicios de infraestructura y el servicio de informática con un 18%, posteriormente con un mismo porcentaje las dimensiones de desempeño docente y las actividades académicas con un 14%, finalmente lo que menos los mantiene satisfechos (7%) fueron la evaluación del rendimiento académico y las relaciones sociales entre compañeros. **Conclusion:** Existió un nivel medio de satisfacción académica del estudiante de octavo semestre. Por lo que el desafío es ofrecer una educación que considere todas las

variables implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Porque al satisfacer las expectativas del estudiante se cumple la calidad académica.

**Palabras clave.** Satisfacción académica, estudiante de enfermería, universidad pública.

### Abstract

**Introduction:** The quality of education is fulfilled to meet the needs or expectations of the student because it fosters the recognition of the universities, which is reflected with compliance or pleasure showing students during their academic training. **Objective:** To evaluate the academic satisfaction of the nursing student's eighth semester at a public University in Mexico. **Method:** quantitative, descriptive, cross-sectional study with 136 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. **Results:** the 38% of them students of nursing were satisfied academically, completely satisfied 9% giving a result overall of 47% of satisfaction; the 31% concerned indifference, 15% are showed dissatisfied and 7% completely dissatisfied obtaining is a total of 53% of dissatisfaction. Them dimensions more outstanding of the satisfaction, were them services of infrastructure and the service of computer with a 18%, subsequently with a same percentage the dimensions of performance teaching and them activities academic with a 14%, finally what less them maintains satisfied (7%) were the evaluation of the performance academic and them relations social between companions. **Conclusion:** existed a level half of satisfaction academic of the student of eighth semester. Then the challenge is offer an education that consider all the variables involved in the process of teaching-learning.

**Key words.** Academic satisfaction, nursing, public university student.

**Fecha recepción:** Julio 2016

**Fecha aceptación:** Diciembre 2016

## Introducción

El Plan Nacional de Desarrollo en México 2013 -2018, expresa que” pretende desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad” y para lograrlo se realizó una reforma donde se propuso que “la educación de calidad debe impulsar las competencias<sup>1</sup>”.

Sin embargo el sistema educativo Mexicano tiene como antecedente que a lo largo de los años, no se han logrado los resultados esperados en ninguna de las reformas educativas previas, porque subsisten los indicadores nacionales de analfabetismo, deserción, rezago escolar.

En México las reformas educativas que se realizan tienen limitaciones en cuanto a la capacitación del recurso humano, inician un cambio educativo con una infraestructura limitada o pretenden generar cambios rápidos en la implementación de la reforma pero con resultados negativos, imperceptibles o poco efectivos.

Ante esa perspectiva, la Facultad de Enfermería de una Universidad Pública en México, ha reflexionado sobre su responsabilidad social y ha buscado a través del tiempo estrategias idóneas para elevar la calidad de la educación de la enfermería universitaria.

La educación en enfermería ha evolucionado para responder a las políticas educativas y de salud que exigen profesionales con pensamiento crítico y creativo, con una visión amplia para incursionar en diversos ámbitos de salud, con competencias profesionales o laborales eficaces con la finalidad de obtener un alto grado de satisfacción del usuario.

Por esa razón “la formación de los profesionales de Enfermería ha experimentado una variedad de cambios en enfoques educativos, contenidos y metodologías en sus planes de estudio, entonces los profesores continuamente están adaptándose a los cambios curriculares o nuevas reformas educativas.

Y se confirma con un diagnóstico educativo que se hizo en la Facultad de Enfermería estudiada que señalo que después de implementar el enfoque educativo constructivista desde 1999 hasta el 2013, encontró que el “83% de los estudiantes refieren satisfacción,

sin embargo durante la implementación del actual programa curricular la eficiencia terminal ha sido en promedio de 45.7%, debido a que el 21.7 % presentan rezago académico y el 32.6 % desertan”<sup>2</sup>.

Aspectos que coinciden con las experiencias relatadas por los estudiantes durante una entrevista informal, donde refirieron que “en la Facultad de enfermería “los tiempos administrativos de las materias son cortos por lo que no se estudian con la profundidad necesaria los contenidos de los programas.”

Aunado a que “...existen frecuentes inasistencias de los profesores, lo que generan limitantes para el desarrollo de las competencias profesionales de los alumnos y reducen la posibilidad de integrar la teoría a la práctica”

Añadiéndose diversos comentarios que evidencian que “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....”

De ahí la importancia de identificar los juicios evaluativos relacionados a la calidad percibida que pueden basarse en dimensiones muy amplias o muy limitadas, es decir la satisfacción percibida puede ser determinada por otros aspectos que no están relacionados con la calidad, donde influye la experiencia del personal, las emociones, la edad, el género, etc.

Los resultados obtenidos en el presente estudio serán útiles para que directivos y docentes tomen decisiones informadas en vista a mejorar la calidad del servicio educativo y establezcan planes de mejora continua en la organización educativa.

Así mismo se podrá verificar si la satisfacción académica puede ser afectada por diversos factores relacionados con la calidad del servicio educativo, como la infraestructura, el trato recibido, el nivel de aprendizaje, las estrategias didácticas que utiliza el profesor, la relación docente alumno, etc.

Para responder a las demandas de la globalización económica se han creado políticas, modelos, estrategias, dirigidos a crear una cultura de calidad, de mejora continua en los servicios educativos, con el propósito satisfacer las demandas de las empresas que exigen a las universidades, que egresen profesionales con competencias para afrontar con competitividad los retos de una sociedad en transformación constante.

Así mismo, las universidades deben satisfacer las necesidades o expectativas del estudiante por ser indicador clave para evaluar la calidad educativa, entonces demanda desarrollar competencias profesionales en los estudiantes para que enfrenten con éxito los cambios, científicos, tecnológicos, sociales que surgen de la globalización y por lo que exige que los profesionistas adquieran nuevos conocimientos, habilidades, actitudes y valores académicos para que satisfagan las necesidades de una sociedad cambiante con tendencia a la internacionalización laboral.

De ahí que la satisfacción del alumno es de suma importancia porque favorece el reconocimiento de las instituciones educativas y contribuye al éxito escolar. Pero es una variable difícil de evaluar, lo que coincide con Viedma I. (2011, p.1,3) quien afirma que” pocos sistemas educativos realizan evaluaciones continuas y sistemáticas que incluyan evaluaciones internas, externas, co-evaluaciones y autoevaluaciones, que circunscriban las subjetividades o percepciones de los actores principales del proceso de enseñanza aprendizaje o de la sociedad”.

Y siendo el estudiante un actor clave en un plan curricular, es relevante conocer su percepción sobre en el proceso académico, con el propósito de realizar propuestas consensuadas, para establecer mejoras en el plan curricular.

Además, la “UNESCO afirma que los países están en “la búsqueda de la calidad educativa a través de nuevos modos de entender los servicios académicos para mejorar los procesos de enseñanza- aprendizaje”. (Gimeno J. 2009 p.76)

Por lo que se sugiere innovar el plan curricular de las universidades a través de trabajo colaborativo interdisciplinario, teniendo en cuenta el contexto donde se piensa aplicar, para que se analicen los factores que influyen en la implementación de las nuevas propuestas educativas, para que desarrollen previamente estudios piloto, que permitan ajustar, retroalimentar las desviaciones en la calidad que se identifiquen. (Chiavenato I. 2014, p. 433)

La importancia de la calidad en la educación se centra en gran medida en la satisfacción del estudiante, aunque se reconoce que la percepción de satisfacción es multifactorial porque depende de las necesidades del individuo en formación y pueden cambiar repentinamente.

Malpica afirma que la satisfacción se refiere a algo o alguien que tiene que ver con lo que se quiere, se espera o se desea y está en relación a un cierto resultado. Es importante identificar que la satisfacción percibida puede ser determinada aspectos que no están relacionados con la calidad, donde influye la experiencia de la personal, las emociones, la edad, el género, etc.

De tal forma que Lepiani (2013) señala que la identificación de necesidades y expectativas de los estudiantes es fundamental para alcanzar su satisfacción. La satisfacción del estudiante se considera una manera de evaluación, siendo una herramienta fundamental para cualquier institución educativa, es un medio de comunicación que facilita la construcción de conocimientos, además permite regular y retroalimentar el aprendizaje mediante métodos que contemplen la validez y confiabilidad.

Así mismos sucede con la satisfacción académica que puede ser favorecida por diversos factores estos pueden ser el trato recibido, el nivel de aprendizaje, las estrategias didácticas que utiliza el profesor, la relación docente alumno, etc. entonces la satisfacción global del estudiante vendría determinada por otros factores como el equipamiento escolar, la infraestructura, el servicio educativo, etc.

Reyes Tosta (2012), expone que los elementos claves en la satisfacción de los estudiantes son: diseñar y moderar grupos focalizados, analizar factores de calidad tomando como base la opinión de los estudiantes y profesores, medir la satisfacción de los estudiantes, auditar la calidad del servicio educativo y mantener un sistema de quejas y sugerencias.

Frederick Herzberg (1959), baso su estudio de satisfacción de necesidades donde influyen la existencia de factores intrínsecos y extrínsecos; los factores extrínsecos se refieren a las condiciones físicas de la infraestructura de la institución. Los factores intrínsecos se refieren a las tareas y deberes, son los factores motivacionales que producen un efecto duradero de satisfacción. (Acosta J, 2013)

De ahí la importancia de que "la evaluación de calidad se debe apoyar en métodos y técnicas que incluyan la perspectiva de los profesionales y de los usuarios" .(Delgado-Gallego M.2010 p. 534) Lo que se traduce en que "el control de calidad implica procesos de verificación de materiales, productos y servicios para asegurar que alcanzan estándares elevados en el afán de cumplir los objetivos organizacionales".(Chiavenato, 2002.p.670) Y "una forma de averiguar si se logran estos objetivos es describiendo el proceso de forma multidisciplinar y estableciendo criterios, indicadores y estándares de calidad, para proceder a su posterior monitorización. De manera que la elección de un indicador debe adaptarse siempre al contexto y problema principal a resolver". (Malangón- Londoño, 2008,p.474)

Por lo tanto con la intención de conocer los factores o dimensiones determinantes de la satisfacción académica del estudiante surge la inquietud de realizar el presente estudio de investigación para identificar oportunidades de mejora, hacer propuestas que permitan lograr los objetivos institucionales y nacionales en materia educativa, así como las intenciones académicas de la Facultad de Enfermería.

## 1 METODO

Previo consentimiento informado, se aplicó un instrumento denominado encuesta de satisfacción académica del estudiante utilizando el instrumento de Jiménez, Terriquez y Robles (2011) con alpha de cronbach de 0.83.

El citado cuestionario tuvo está compuesto por 35 preguntas, cinco ítems permitieron conocer el nivel de importancia que le otorgan los estudiantes a la calidad académica y 30 para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos comprendidos en el plan de estudios de la licenciatura que están cursando.

En la primera sección, se considera sólo el nivel de importancia respecto al contenido de las unidades de aprendizaje, metodología utilizada, infraestructura de apoyo disponible y desempeño tanto del profesor como del alumno.

La segunda sección consta de preguntas que permiten evaluar el desempeño de los aspectos relacionados con la experiencia escolar agrupada en cinco aspectos:

Contenido de la unidad de aprendizaje: desarrollo de la unidad de aprendizaje, claridad y cumplimiento de los objetivos de la misma. Metodología: actividades y materiales didácticos que ayuden a entender el contenido de la unidad de aprendizaje. Infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes. Desempeño del profesor: Conocimiento y dominio de tema, solución de tareas y exámenes, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo, comportamiento. Desempeño del estudiante: Participación, motivación, cumplimiento con tareas y trabajos, tiempo de dedicación.

Los reactivos utilizaron una escala tipo Likert de 1 a 5, que representan el nivel de importancia y el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a lo que les ofrece la Universidad.

Los criterios de Inclusión fueron ser estudiantes de octavo semestre de la Licenciatura de Enfermería, que aceptaron participar voluntariamente y que firmaron el consentimiento informado. Los criterios de eliminación eran estudiantes que no respondieron el 20% del instrumento. Se excluyeron estudiantes de octavo que no cursaron la materia de enfermería y que estuvieran ausentes el día de la recolección de datos, así como todos aquellos alumnos que se negaron a participar en el estudio.

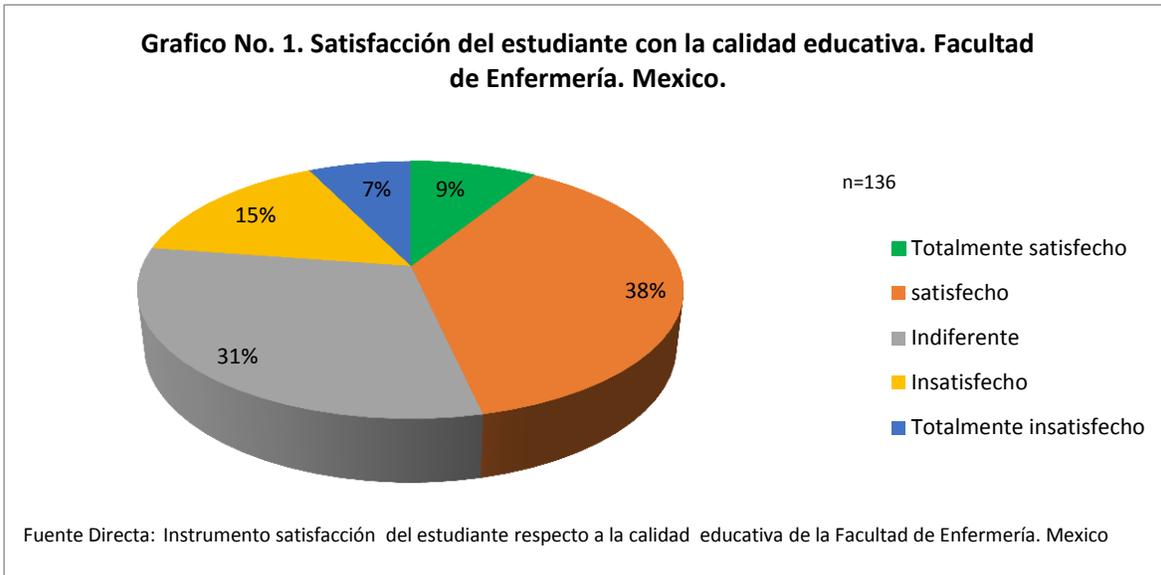
Previamente se realizó una prueba piloto con 30 estudiantes de quinto semestre de Licenciatura en Enfermería, la información obtenida se procesó en SPSS versión 20 y se realizaron las modificaciones requeridas para generar el instrumento final.

El análisis de los datos se realizó con los programas SPSS versión 20, Excel y Word Office 2013 utilizando estadística descriptiva.

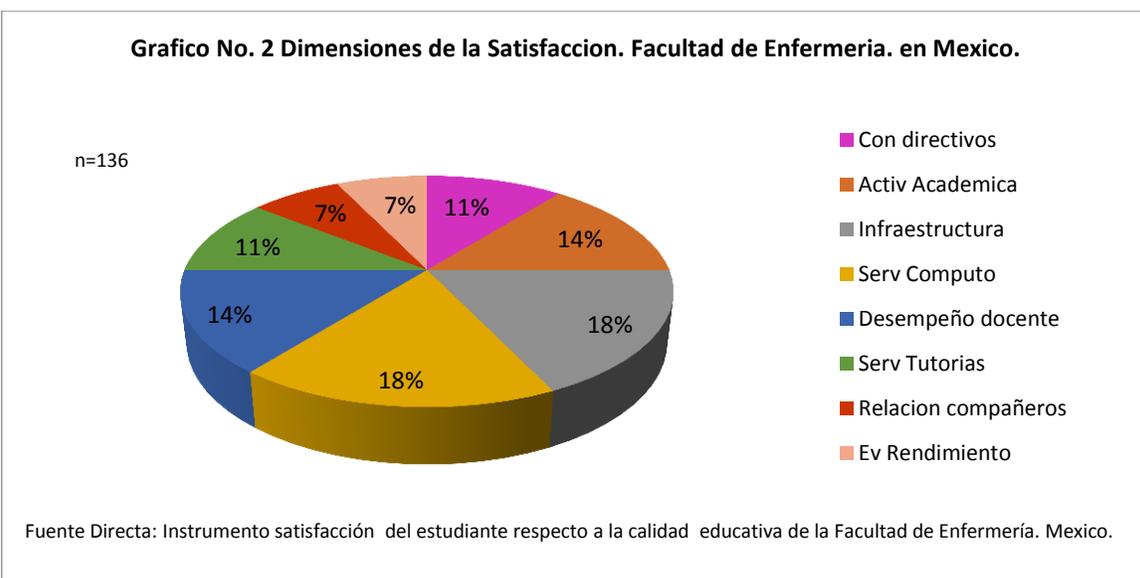
## 2 RESULTADOS

En relación con las características de los estudiantes se encontró que el grupo de investigación estuvo conformado por 136 alumnos encuestados de los cuales el 78 % fueron estudiantes del sexo femenino y el 22 % del sexo masculino, la media de edad fue de 22 años, el 57 % de los informantes del estudio no trabajaban y el 43% realizaban actividades laborales diversas.

Los resultados obtenidos fueron que existe satisfacción de los alumnos (38 %), por otro lado, el 15 % estaba insatisfecho y tan solo el 9 % se percibió totalmente satisfecho con los servicios proporcionados por la institución (Grafico 1).



En cambio, el segundo lugar de los porcentajes fue la indiferencia de un 31% de los alumnos. Que pudiera ser un tema de investigación cualitativa para el futuro en relación con la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.



En el gráfico anterior se presentan las dimensiones más sobresalientes de la satisfacción, en el cual se muestra en primer lugar que los alumnos se encuentran satisfechos con los servicios de infraestructura de la misma manera con el servicio de informática con un 18%, en segundo lugar con un mismo porcentaje, se encuentran las dimensiones de desempeño docente y las actividades académicas con un 14%, finalmente lo que menos los mantiene satisfechos (7%) fueron la evaluación del rendimiento académico y las relaciones entre compañeros.(Gráfico 2)

### 3 DISCUSIÓN

En relación al objetivo relacionado con la satisfacción académica de los estudiantes de enfermería en forma global fue de 50%, mostrándose satisfechos un 41.5% y totalmente satisfechos (9.0%).

Lo que difiere con Garduño<sup>4</sup> A. & cols (2004) donde los estudiantes presentaron altos niveles de satisfacción en su proceso formativo como en la práctica docente.

Respecto a las dimensiones más sobresalientes de la variable satisfacción, se muestra en primer lugar que los alumnos se encuentran satisfechos con los servicios de infraestructura de la misma manera con el servicio de computo con un 18% en ambos rubros, en segundo lugar se encuentran satisfechos con las dimensiones de desempeño docente y las actividades académicas con un 14% en ambas, finalmente lo que menos los mantiene satisfechos a los estudiantes ,con un 7% fue el proceso de docencia y la evaluación del rendimiento académico así como las relaciones entre compañeros.Por lo que se infiere que existe una brecha entre las expectativas y los resultados de la calidad servicio educativo recibido. A diferencia de una investigación desarrollada por Barraza G.- Ortiz L. (2012) cuyos resultados mostraron niveles buenos y muy buenos de calidad educativa (90,4%), pero refrieron un nivel de calidad bajo en las dimensiones relacionadas con el apoyo docente y la flexibilidad curricular (ambos con 35,9%). Mientras que en la presente investigación se obtuvo un nivel bajo en todas las dimensiones sobre la calidad académica.

En cuanto a las dimensiones de la variable de satisfacción académica se encontró una mayor satisfacción de los estudiantes con respecto a la infraestructura y los servicios de computo, lo que es incompatible con lo que encontraron Garduño A. & cols (2004) donde los estudiantes presentaron altos niveles de satisfacción en los indicadores de calidad de enseñanza impartida y competencia del profesorado tuvieron alta significación para los alumnos al ser percibidos como aspectos asociados a la satisfacción.

Sin embargo una limitante del presente estudio fue que la investigación se realizó con una muestra a conveniencia con estudiantes de octavo semestre lo que limita la transformación en el proceso enseñanza aprendizaje. Aunque igualmente la información obtenida va facilitar la toma de decisiones en las academias de profesores y en el consejo directivo para reestructurar el trabajo escolar, así como para fomentar la participación del recurso humano hacia elevar su pertinencia y relevancia en las actividades docentes encaminadas al desarrollo integral de los estudiantes con miras a mejorar la productividad y competitividad de este profesional para que se inserte con éxito en la vida productiva del país.

#### 4 CONCLUSIÓN

Se encontró que existe un nivel medio de satisfacción académica del estudiante de octavo semestre de la Licenciatura en Enfermería. Por lo que se concluye que el desafío para las universidades es ofrecer una educación de calidad que considere todas las variables implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para lo cual resulta importante la identificación de facilitadores y obstaculizadores tanto de adaptación como de permanencia

## Bibliografía

- Acosta, J. (2013) Dirigir, liderar, motivar, comunicar, delegar, reuniones...Madrid. ESIC.
- Barraza G. (2012) Factores relacionados a la calidad de vida y satisfacción en estudiantes de enfermería. Cienc. enferm. vol.18 no. 3; p. 111-119
- Carmona M., Rojas P. (2012) Rasgos de personalidad, necesidad de cognición y satisfacción vital en estudiantes universitarios chilenos. Universitas Psychologica: consultado 1 de febrero de 2015.Disponible en: [Rasgos de personalidad, necesidad de cognición y satisfacción vital ...www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432008](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432008)
- Delgado-Gallego M. (2010) Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. Científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal. vol:12. No.4,p. 533-545. consultado 9 mayo de 2015 Disponible en:www.redalyc.org.
- Chiavenato, I (2002) Administración nuevos tiempos. Colombia:Mc Graw-Hill.
- Chiavenato I. (2014) Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez A.G; Terriquez C; Robles Z.F; ( 2011) Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad autónoma de Nayarit.Consultado 1 de febrero de 2015. Disponible en: [Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la ...fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf](http://www.fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf)
- Gimeno J. et al (2009).Educar por competencias que hay de nuevo? Madrid.Morata.
- Garduño L., Flores A., Leal S. 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. Consultado 1 de febrero de 2015.Disponible en: [1 ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE COMO ... - comiewww.comie.org.mx/congreso/.../v09/.../at01/PRE1180989880.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/.../v09/.../at01/PRE1180989880.pdf)

Leipiani I, Dueña M, Medialdea M, Bocchino A. (2013) Satisfacción del Estudiante de Enfermería con el Proceso Formativo Adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior. *Enfermería Docente*. Vol.101.p. 22-28

Malpica F. (2013) Ocho ideas clave. Calidad de la práctica educativa referente, indicadora y condiciones para mejorar la enseñanza-aprendizaje. Barcelona. GRAO.

Malangón- Londoño. G. (2008) Administración Hospitalaria. Colombia: Panamericana.

Plan nacional de desarrollo 2013-2018. Publicado en el Diario Oficial de la Federación, consultado 1 de febrero de 2015. Disponible en:

[Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 - DOF - Diario Oficial de la ...](#)

[www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5299465](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465)

Reyes Tosta M. (2012). Medición de la satisfacción en las modalidades de enseñanza en línea y presencial de estudiantes graduados y sus implicaciones en el aprovechamiento académico. [Tesis doctoral]. Puerto Rico: Universidad Metropolitana. Consultado 1 de febrero de 2015. Disponible en:

[UNIVERSIDAD METROPOLITANA Escuela de Educación Programa ...](#)

[www.suagm.edu/.../UMTESIS/Doctorado.../DOCTORADO%202012/2012/MReyes%](http://www.suagm.edu/.../UMTESIS/Doctorado.../DOCTORADO%202012/2012/MReyes%).

Universidad Autónoma de San Luis Potosí. (2013) El escenario de partida: un diagnóstico de la universidad autónoma de San Luis Potosí. Fortalezas y debilidades. Consultado 1 de febrero de 2015. Disponible en: [http://www.uaslp.mx/pide2013-2023/conts/02\\_diagnostico\\_02\\_oferta.html](http://www.uaslp.mx/pide2013-2023/conts/02_diagnostico_02_oferta.html)

Viedma I.( 2011).Autoevaluación del estudiante en la metodología de ABP. *Rev. Desarrollo Científico en Enfermería*. Vol.19. no.9. p. 301-307

**Resumen Curricular:**

**1. Rosa María Pecina Leyva**

Licenciada en Enfermería, Maestría en Educación Universidad Marista Champagnat, San Luis Potosí, Doctorado en Ciencias de la Educación Universidad Santander. Tamaulipas. Experiencia docente de 26 años, profesor Licenciatura en Enfermería, materias: fundamentos de enfermería 1 y 2 y Procesos productivos 1 y 2. Experiencia profesional hospitalaria de 20 años.