

Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario.

**Educational quality and its impact on the satisfaction of the university
student.**

Rosa María Pecina Leyva

Universidad Autónoma de San Luis Potosí

rosypecina@yahoo.com.mx

Resumen

El objetivo fue determinar la calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante de quinto semestre de la carrera de Licenciatura en Enfermería en una universidad pública. Se realizó un estudio descriptivo, transversal a través de una muestra a conveniencia con 74 estudiantes de quinto semestre de la carrera de Licenciatura en enfermería, donde se utilizó un instrumento con alpha de cronbach de 0.96 conformado por dos instrumentos de Tumino MC. Et al (2013) Jiménez A. et al (2011). Se analizaron los datos con el programa SPSS versión 20, utilizando estadística descriptiva e inferencial. Los resultados obtenidos fueron que el 41.5% de los informantes estuvieron satisfechos académicamente y totalmente satisfechos (9.0%) mientras que el resto de los estudiantes refirieron indiferencia (29.5%) e insatisfacción. (15.8%). Respecto a la calidad educativa los alumnos estuvieron de acuerdo (37.9 %) - totalmente de acuerdo (10.5%) con el nivel de calidad académica de la institución, mientras que el 35.3 % mostraron una opinión neutral y solo el 12.3% estuvo en desacuerdo con la calidad de los servicios educativos ofrecidos. Finalmente se encontró correlación positiva (Pearson 0.432) entre las variables satisfacción académica y calidad educativa.

Palabras Clave: Calidad educativa, satisfacción académica, estudiante en enfermería.

Overview

The objective was to determine the quality of education and its impact on the satisfaction of the student of fifth semester of nursing degree at a public University. Is study a descriptive, transversal through convenience with 74 students of fifth semester of Bachelor's degree in nursing, where we used an instrument with alpha of cronbach of 0.96 comprised two instruments Tumino MK Et Al (2013) Jiménez A. et al (2011). Data were analyzed with the SPSS program version 20, using descriptive and inferential statistics. The results were that 41.5% of respondents were satisfied academically and completely satisfied (9.0%) while the rest of the students concerned indifference (29.5%) and dissatisfaction. (15.8%). With respect to the quality of education the students agreed (37.9%)-agree (10.5%) with the academic quality of the institution, while the 35.3% showed a neutral opinion and only 12.3% was at odds with the quality of the educational services offered.

Key words: Quality of education, academic satisfaction, nursing student.

Fecha recepción: Agosto 2018

Fecha aceptación: Diciembre 2018

Introducción

A partir de la política económica generada por la globalización de mercados se han originado cambios o modificaciones en las intenciones educativas de los países participantes, por lo tanto

han fomentado reformas o políticas educativas orientadas a elevar la calidad del proceso enseñanza aprendizaje, con enfoque de competencias, para de esa forma reducir el analfabetismo, el rezago y la deserción educativa.

Aunque los factores que influyen en la calidad educativa son múltiples porque surgen cambios constantes a nivel científico, tecnológico, económico y social, que promueven la calidad total y la mejora continua y por ende demanda a los sistemas educativos que los profesionistas adquieran competencias que satisfagan las necesidades de una sociedad en constante transformación.

De igual forma en el Plan Nacional de Desarrollo en México 2013 -2018, se expresa que” se pretende desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad” y para lograrlo se realizó una reforma donde se propone que “la educación de calidad debe impulsar las competencias”, para fomentar de esa forma el desarrollo integral de los estudiantes.

De ahí que alcanzar la calidad educativa es importante en el sistema educativo porque permite resolver problemas académicos, reestructurar el trabajo docente, fomentar la capacitación, la participación del recurso humano, para que gestores educativos tomen decisiones informadas y desarrollen estrategias académicas hacia el logro de los objetivos educativos del plan curricular con el enfoque de competencias.

Así mismo, se reconoce que la calidad educativa es relevante porque fomenta la aplicación de diversos métodos y medios de control cualitativos - cuantitativos para detectar oportunamente desviaciones en el plan curricular que permitan aplicar medidas correctivas oportunas con el fin de asegurar la eficacia académica en el desarrollo de competencias profesionales.

Existen diferentes autores que hablan sobre la importancia de la educación basada en competencias y todos coinciden en que refuerza el desarrollo de conocimientos, valores, actitudes y habilidades en el estudiante, lo que favorece un saber integrado que puede utilizar en cualquier contexto de su vida para resolver problemas de diversa índole en forma eficaz.

Por lo previamente mencionado en México se realizó la actual reforma educativa bajo el enfoque de competencias obedeciendo al cumplimiento de las políticas educativas internacionales, en un intento de garantizar una educación de calidad como un recurso para abatir la pobreza, el desempleo, la inequidad social.

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.

Históricamente el sistema académico mexicano se desarrollado con una estructura organizativa rígida; no existe una política específica de capacitación y profesionalización del supervisor educativo lo que limita su función de corregir desviaciones y asegurar la excelencia en los procesos educativos.

Y por experiencia del investigador, 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 y poco acorde a lo que solicita la nueva reforma educativa, o por otro lado pueden generarse cambios rápidos en la implementación de la reforma, pero con resultados negativos, imperceptibles o poco efectivos.

Ante las demandas socio-políticas de la sociedad, la Universidad Pública a través de la Facultad de Enfermería ha reflexionado sobre su responsabilidad social y ha buscado a través del tiempo estrategias idóneas para elevar la calidad de la educación universitaria.

La 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 para obtener un alto grado de satisfacción del usuario.

Y para lograrlo “la formación de los profesionales de Enfermería, ha experimentado una variedad de cambios en enfoques educativos, contenidos y metodologías en sus planes de estudio, sin embargo, una limitante es que el personal encargado de la gestión educativa no

posee un perfil administrativo o educativo, aspecto que repercute en la conducción a los objetivos institucionales o en los profesores que continuamente están adaptándose a los cambios curriculares o una nueva reforma educativa.

Aspectos que pueden originar un impacto negativo para la implementación de las reformas, planes o programas importantes para contribuir a las políticas educativas y de salud, a su evaluación o con el propósito institucional de brindar atención de enfermería de calidad al usuario.

México adopta una nueva reforma educativa con el objetivo de lograr la calidad educativa, aunque históricamente las reformas educativas que han desarrollado los países latinoamericanos, pocas han logrado reducir el analfabetismo, el rezago, la deserción escolar.

Lo que se confirma con un estudio de investigación realizado por Hernandez G. (2009) quien determinó que “no existe un sólo caso documentado de una Institución Educativa que haya podido cambiar la trayectoria de los logros de sus estudiantes sin contar con un liderazgo participativo fuerte para cumplirlo, con un financiamiento saludable, donde respetar la naturaleza del currículo/plan de estudios es fundamental, ya que de lo contrario cualquier cambio en los objetivos institucionales, tendrá poco impacto sobre los resultados educativos”.

Y se comprueba con el sistema educativo mexicano que tiene como antecedente que ha implementado diferentes reformas educativas para mejorar la calidad educativa en el país, pero no se han logrado los resultados esperados y la mejor evidencia es que aún persiste el analfabetismo, la deserción y el rezago escolar.

Para asumir el reto previamente mencionado y con el propósito de mejorar la actuación profesional de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, esta Facultad ha realizado un cambio curricular obedeciendo a las políticas educativas, para enseñar competencias profesionales que favorezcan la enseñanza aprendizaje de las competencias profesionales plasmadas en el perfil de egreso.

Además, es un desafío para la curricular de la carrera de enfermería implementar un enfoque pedagógico bajo competencias debido a que esta disciplina cuenta con un componente manual de un 40 ó 50 %, donde se incluyen los procedimientos técnicos y específicos de esta profesión.

Una limitante para implementar el nuevo modelo de calidad educativa, la Facultad de Enfermería, cuentan con profesores que tienen una formación disciplinar más que educativa, por lo que se requiere de capacitación continua en aspectos pedagógicos y en el nuevo enfoque educativo a implementar.

Pero para afrontar este tránsito curricular, se ha identificado que existe una gran rotación de profesores originado por incremento en la matrícula escolar, y porque los nuevos profesores que se contratan, en su mayoría tienen poca experiencia laboral debido a que en su mayoría están recién egresados, o porque ingresan con urgencia a la Facultad sin un proceso de selección, ya que se cuenta con una plantilla docente insuficiente.

Aunado a que el alumno cuenta con limitadas habilidades en las competencias profesionales plasmadas en el perfil del egresado de la Licenciatura en Enfermería según lo manifestado por los empleadores y profesores, ya que expresan que cuentan con pocos conocimientos, habilidades y actitudes específicas de la profesión.

Una razón por la que se ha implementado el nuevo curriculum bajo el enfoque de competencias fue porque los profesores identificaron que los alumnos no son capaces de resolver problemas de salud, porque los estudiantes tienen dificultades en la toma de decisiones, en identificar y fijar prioridades en el cuidado de enfermería así mismo tienen una limitada capacidad para desarrollar un plan de intervención para la atención del paciente.

Asimismo, algunos alumnos expresaron nunca haber realizado ciertos procedimientos o competencias profesionales para proporcionar cuidado de enfermería al usuario; argumentando la falta de oportunidades en las instituciones de salud a donde acuden a práctica, refieren dificultad para recordar la teoría necesaria para realizar ejecutar actividades o procedimientos revisados a lo largo de su formación profesional.

Por lo que la presente investigación tiene como propósito conocer la calidad educativa y su impacto en la satisfacción de los profesionales de enfermería de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Pública, con el fin de hacer propuestas para lograr los objetivos nacionales en materia educativa, así como las intenciones académicas de la Facultad de Enfermería de una Universidad Pública

Marco Teórico

El enfoque de la calidad tiene una función determinante en la administración porque tiene relación directa con el sentido de cumplir con todos los requerimientos de las etapas administrativas para lograr los objetivos de la organización, así como la excelencia en la producción o en el servicio independientemente de la razón social de la empresa.

Por la globalización del mercado y el tratado de libre comercio, se difundió la calidad a todas las organizaciones independientemente de su razón social y para alcanzarla se establecen cuerpos certificadores, por lo que las instituciones son competitivas si obtienen un certificado de calidad.

La teoría de calidad total es un enfoque de administración que busca mejorar la calidad y desempeño, de tal manera que se ajusta o inclusive supera las expectativas del cliente integrando todas las funciones y procesos relacionados con la calidad.

El enfoque de la calidad tiene una función determinante los planteles educativos porque tiene relación directa con el sentido de cumplir con todos los requerimientos de las etapas administrativas para lograr los objetivos de la organización, así como la excelencia en el servicio.

La calidad educativa tiene dimensiones relevantes a evaluar como la enseñanza, la evaluación del aprendizaje, el diseño de los cursos y el desarrollo del profesorado.

También se expresa que la calidad en el servicio de una institución educativa se refleja con la conformidad y satisfacción que presentan los estudiantes sobre los diferentes servicios que se prestan. De ahí que la satisfacción estudiantil con los servicios educativos es un importante indicador de la calidad educativa de las instituciones y donde las investigaciones vinculadas al tema reportan una asociación directa con el nivel de calidad organizacional. (Tumino M. Poitevin E.2013)

Además, la calidad en el proceso enseñanza aprendizaje podría relacionarse con conceptos de excepcionalidad, excelencia, transformación de la persona a través del proceso educativo, en el cual implicara satisfacer las expectativas de este. De tal forma que la satisfacción del alumno es de suma importancia porque permitirá la supervivencia de las instituciones educativas, así como el éxito escolar. (Gimeno J. Ruiz-Olalla M.2001).

Se recomienda resaltar la importancia entre la relación calidad y satisfacción, porque se deben encontrar formas para medir la satisfacción del alumno en enseñanza educativa, el entorno y con ello se permitirá conocer la realidad educativa para establecer la mejora continua. (Salinas A. 2007).

Entonces lograr la satisfacción del alumno en los estudios universitarios favorecerá el éxito escolar, así como la permanencia de los estudiantes en la institución, por lo tanto, es importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria.

En resumen, aunque no existen métodos definitivos para la gestión de calidad en las empresas, hoy en día ante los cambios continuos en la ciencia y tecnología que impacta a las instituciones independientemente de su razón social, implementar modelos centrados en la calidad o excelencia puede ser un factor clave para fomentar la innovación, la mejora continua como una fuente de la ventaja competitiva en el ramo donde se desenvuelvan.

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 sobre la calidad educativa es multifactorial porque depende de las necesidades del individuo en formación y pueden cambiar repentinamente.

La satisfacción se ha conceptualizado de diversas formas, pero implica la percepción o expectativa que se tiene sobre un producto o servicio y el resultado obtenido. Por esto la satisfacción puede verse como una evaluación susceptible de ser cambiada según el rendimiento percibido.

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.

Con la intención de conocer los factores o dimensiones determinantes de la satisfacción académica del estudiante y en qué medida influye sobre las dimensiones de la calidad educativa percibida.

Metodología

El presente estudio fue Cuantitativo, descriptivo y transversal, realizado en la Facultad de Enfermería de la Universidad Pública, con una muestra a conveniencia de 74 estudiantes de Licenciatura de Enfermería. Se utilizó fue la encuesta para medir el impacto de la calidad educativa en la satisfacción de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, se utilizó un instrumento con alpha de cronbach de 0.96 conformado por dos instrumentos de Tumino MC.

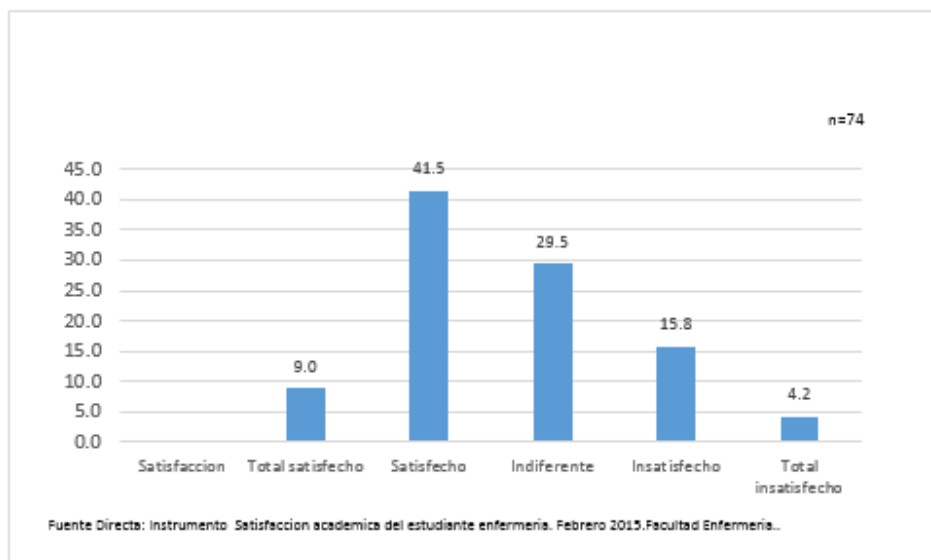
Et al (2013) Jiménez A. et al (2011). Se analizaron los datos con el programa SPSS versión 20, utilizando estadística descriptiva e inferencial.

Resultados

En relación con el objetivo relacionado con las características de los alumnos se encontró que el grupo de investigación estuvo conformado por 74 informantes de los cuales el 64 (86.5%) son estudiantes del sexo femenino, la media de edad fue de 23 años, además 57 estudiantes (77.0%), del estudio no trabajan y el 23.0% realizaban actividades laborales diversas.

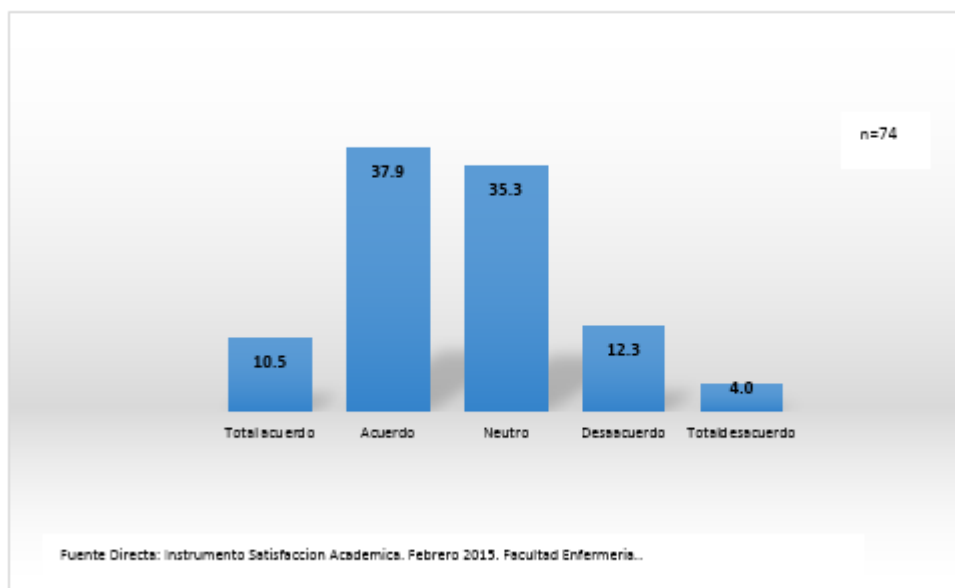
En relación al objetivo sobre conocer la satisfacción académica de los estudiantes de enfermería la mayor proporción de respuestas se encontró que el 41.5% estuvieron satisfechos y totalmente satisfechos (9.0%) mientras que el resto de los informantes refirieron indiferencia (29.5%) e insatisfacción. (15.8 %) como se puede observar en el Figura 1.

Figura 1. Satisfacción Académica de los estudiantes de Enfermería de quinto semestre.



En relación al objetivo de conocer la calidad educativa del centro escolar, los estudiantes de enfermería refieren estar de acuerdo 37.9%-totalmente de acuerdo 10.5% con la calidad del servicio, mientras el resto refiere indiferencia 35.3 % e insatisfacción 12.3%. Figura 2.

Figura 2. Calidad educativa en la Facultad de Enfermería de una universidad pública.



En cuanto al objetivo de identificar la asociación entre la satisfacción académica del estudiante y calidad educativa se encontró que existe una fuerte correlación entre la satisfacción académica del estudiante y la calidad educativa del centro escolar ($p = .043$).

Discusión

Se encontró un nivel medio de calidad educativa desde la percepción del estudiante de quinto semestre de Licenciatura en Enfermería en una Universidad Pública, lo que coincide con (Castellanos LM.(2010, p. 58- 63) quien afirma que “los egresados de las universidades tienen un desarrollo medio, por lo que sugiere mejorar el proceso de formación estableciendo relaciones causa efecto sobre los resultados obtenidos”.

Además, los estudiantes de enfermería estuvieron de acuerdo 37.9%-totalmente de acuerdo 10.5% con el nivel de calidad académica de la institución.

Al analizar los datos previos, se identifica que la calidad educativa de la institución, le es indiferente a aproximadamente un tercio de los estudiantes encuestados, por lo que se infiere que la Facultad de Enfermería estudiada tiene áreas de oportunidad para impulsar la mejora continua en sus procesos académicos, para responder a las necesidades de los estudiantes, ya que en la medida en que el alumno recibe más de lo que espera, su satisfacción estará condicionada por su percepción y experiencia educativa.(Barraza G-Ortiz L,et.al. 2012).

Lo que coincide con Gimeno J. (2009) quien señala que las reformas educativas se originaron ante la insatisfacción generalizada con los sistemas educativos vigentes y las presiones de la economía de mercado, por lo que se intensifica la preocupación internacional por la reforma de los mismos, en búsqueda de nuevas formas de concebir el plan curricular, de nuevos modos de entender los procesos enseñanza y aprendizaje, así como para mejorar la calidad de la enseñanza universitaria y por ende por satisfacer las necesidades de sus múltiples usuarios.

En relación con el objetivo relacionado con la satisfacción académica los estudiantes de enfermería están satisfechos en 41.5% y totalmente satisfechos (9.0%).

Al analizar los datos previos, se infiere que existe baja satisfacción en las dimensiones relacionadas al proceso formativo, con las actividades académicas y con el desempeño docente, lo que podría deberse a una mayor variabilidad en la calidad de los servicios educativos, o a que existe una brecha entre las expectativas y los resultados de la calidad servicio educativo recibido.

Finalmente, la calidad educativa global tuvo una correlación positiva en relación a la satisfacción académica global, debido a que tuvo un coeficiente de Pearson de 0.432.

Conclusiones

En el presente trabajo de investigación se encontró un nivel medio de satisfacción académica del estudiante de quinto semestre respecto a la calidad educativa de la carrera de Licenciatura en Enfermería en la Universidad Autónoma de Luis Potosí, México.

Además, existió una correlación positiva entre las variables de satisfacción académica y calidad educativa, lo que confirma lo que los teóricos afirman en relación a que la calidad educativa se cumple sistemáticamente al satisfacer las necesidades o expectativas del estudiante.

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 de los alumnos en el centro escolar. (Carmona, Halty P. Rojas P, 2012).

Referencias bibliográficas

Barraza G. (2012) Factores relacionados a la calidad de vida y satisfacción en estudiantes de enfermería. *Revista Electrónica Ciencias en enfermería*, 18(3), 111-119

CarmonA-Halty MA, Rojas- Paz PP. (2014) Rasgos de personalidad, necesidad de cognición y satisfacción vital en estudiantes universitarios chilenos. *Revista Electrónica Universitas Psychologica*, 13(1) ,20

Castellanos L. Espinoza P. (2010) Aptitudes Clínicas en Egresados de Escuelas de Enfermería. *Revista Electrónica Desarrollo Científico en Enfermería*. 18(2), 58- 63

- Gimeno J. Ruiz-Olalla M. (2001). Utilidad de los cuestionarios como indicadores para la medición de la calidad del servicio: un análisis empírico. *Revista Española de Financiación y contabilidad*. 30(10), 1137-1166.
- Gimeno J. Pérez-Gómez A.I. Mtz. J.B. Angulo F. y Alvarez J.M. (2009). *Educación 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. Recuperado de <http://web.upaep.mx/Temporales/CONGRESOPSIKOLOGIA>
- Hernández G.(2009) ¿Cómo hicieron los sistemas educativos con un mejor desempeño del mundo para alcanzar los objetivos. *Revista Electrónica*. Recuperado de www.wumed.net/.../educativo.
- Leipiani-Diaz IL, Dueña-Rodríguez M, Medialdea-Waldossell MJ, Bocchino A. (2013) Satisfacción del Estudiante de Enfermería con el Proceso Formativo Adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Enfermería Docente* 101, 22-28. Recuperado de <https://www.huvv.es/sites/default/files/revistas/ED-101-06.pdf>
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. PND.gob.mx. Recuperado de pnd.gob.mx/
- Tumino M. Poitevin E. (2013).Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*. 12(2), 63-84.
- POLL R. BOEKHORST P. (1996) Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries. Muchen: K.G. Saur, IFLA publications; 76,106.

Salinas A , Martínez P, (2007) Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. Revista Electrónica Redalyc. 17 (1), 163-192.