

Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad de los servicios educativos

Perception of the Nursing Student about the Quality of Educational Services

Rosa María Pecina Leyva

Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí, México

rosypecina@yahoo.com.mx

Resumen

El objetivo de este trabajo fue determinar la calidad de los servicios educativos según la percepción de un grupo de estudiantes de octavo semestre de una licenciatura en enfermería de una universidad pública.

A través de una muestra a conveniencia de 136 estudiantes, se realizó un estudio descriptivo, transversal. Para su análisis se utilizó el instrumento de Tumino y Poitevin (2013) con alpha de Cronbach de 0.938, así como el *software* SPSS Statistics versión 20 para el procesamiento de los datos, todo ello con el enfoque de la estadística descriptiva.

Los resultados obtenidos fueron que 42 % de los estudiantes está de acuerdo con la calidad de los servicios educativos, 11 % totalmente de acuerdo, 32 % refirió una respuesta neutral, 11 % está en desacuerdo y 4 % en total desacuerdo. En cuanto a los factores académicos que influyen mayormente en la percepción de la calidad educativa, la organización de la enseñanza destacó con 25 %; las competencias docentes con 18 %; el comportamiento docente con 16 %; el clima organizacional con 14 %, y la infraestructura con 11 %. Por lo tanto, a partir de esta información, se puede concluir que existe un nivel medio de calidad en los servicios educativos de la carrera a la que pertenece la muestra, siempre según la percepción de los estudiantes encuestados, y las dimensiones mejor calificadas fueron las competencias docentes y la organización de la enseñanza. Dichos resultados señalan, además, que la calidad educativa está supeditada a las necesidades o expectativas del alumnado.

Palabras clave: calidad educativa, estudiante en enfermería, servicios educativos.

Abstract

The objective was to determine the quality of the educational services according to the perception of the eighth-semester student of the bachelor's degree in Nursing at a public university.

A descriptive, cross-sectional study was conducted through a convenience sample with 136 students, using the instrument of Tumino and Poitevin (2013) with Cronbach's alpha of 0.938. Also, the data was analyzed with the SPSS Statistics program version 20, using descriptive statistics. The results obtained were that 42% of the students agreed with the quality of the educational services, 11% totally agreed, while 32% reported a neutral response, 11% disagreed and 4% totally disagreed with the quality of the educational services. Regarding the academic factors that mainly influence the perception of educational quality were the organization of teaching (25%), the teaching competencies (18%), the teaching behavior (16%), the organizational climate (14%) and infrastructure (11%). It can be concluded that there was a medium level of quality in educational services according to the perception of the eighth semester nursing students and the best qualified dimensions were the teaching competences and the organization of the teaching. These results indicate that quality exists as long as the needs or expectations of the student are met.

Keywords: educational quality, student in nursing, educational services.

Fecha Recepción: Enero 2018

Fecha Aceptación: Julio 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, así como reformas o políticas educativas orientadas a elevar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para responder a esas demandas socioeconómicas, el Plan Nacional de Desarrollo en México 2013-2018 pretende desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad.

La educación de calidad fomentará la aplicación de diversos métodos y medios de control para detectar oportunamente desviaciones en el plan curricular que permitan aplicar medidas correctivas en tiempo y forma con el fin de asegurar la eficacia académica en el desarrollo de competencias profesionales.

A partir de esa determinante política, las universidades públicas mexicanas, para responder a las políticas educativas, han incorporado los modelos de calidad en los planes curriculares. Y en esa misma sintonía, la facultad de enfermería aquí estudiada ha buscado estrategias para elevar la calidad en la enseñanza de esta ciencia de la salud.

La enfermería ha evolucionado para responder a las necesidades clínicas actuales que exigen egresados con pensamiento crítico y creativo y con una visión amplia para incursionar en diversos ámbitos de la salud; profesionales con competencias laborales para obtener un alto grado de satisfacción del usuario.

Para asumir el reto previamente mencionado y con el propósito de mejorar la actuación profesional de los estudiantes de la licenciatura en enfermería a la que en este trabajo se visitó, se ha realizado un cambio curricular. Sin duda fue y continúa siendo un desafío para la currícula de esta carrera implementar el enfoque de calidad en los servicios educativos, debido a que cuenta con un componente manual de entre 40 % 50 %, donde se incluyen aspectos teóricos y procedimientos técnicos específicos de esta profesión.

De acuerdo con un diagnóstico educativo realizado en 2013, en la facultad de enfermería objeto de estudio se encontró que durante la implementación del actual programa curricular la eficiencia terminal ha sido en promedio de 45.7 %. Esto debido a que 21.7 % de los estudiantes presentan rezago académico y 32.6 % desertan.

Al realizar una entrevista informal, los estudiantes refirieron que se requieren realizar mejoras en el plan curricular educativo porque “los tiempos administrativos de las materias son cortos. No se estudian con la profundidad necesaria los contenidos de los programas.” Aunado a que, por un lado, “existen frecuentes inasistencias de los profesores, lo que genera limitantes para el desarrollo de las competencias profesionales de los alumnos y reducen la posibilidad de integrar la teoría a la práctica”. Y por el otro, “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”.

Además, los estudiantes han comentado que las evaluaciones institucionales no son fidedignas porque las utilizan como recurso de negociación para que el profesor les otorgue mejores calificaciones, para que haya más flexibilidad en el aula o en la práctica, entre otras malas prácticas.

Asimismo, algunos alumnos expresaron nunca haber realizado ciertos procedimientos o competencias profesionales para proporcionar cuidado de enfermería al usuario. Argumentaron la falta de oportunidades en las instituciones de salud a donde acuden a desarrollar sus prácticas, y refirieron “dificultad para recordar la teoría necesaria para realizar o ejecutar actividades o procedimientos revisados a lo largo de su formación profesional”.

Ante este panorama, la presente investigación tiene como propósito conocer el nivel de los servicios educativos de la licenciatura en enfermería objetivo de estudio, perteneciente a una universidad pública, con el fin de hacer propuestas para lograr los objetivos en materia de calidad educativa.

Marco teórico

La teoría de calidad total es un enfoque de administración que busca mejorar la calidad y desempeño, de tal manera que estos se ajusten o inclusive superen las expectativas del cliente al brindar excelencia en los productos y servicios.

Para cumplir con las demandas que se originaron por la globalización del mercado o el Tratado de Libre Comercio, la calidad se difundió y demandó como atributo a todas las organizaciones independientemente de su razón social; al obtener un certificado de calidad, las instituciones demuestran ser competitivas para ofrecer productos o servicios de excelencia.

En materia educativa, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (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, 2009, p. 76).

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

La calidad educativa tiene dimensiones relevantes a evaluar, tales como la organización de la enseñanza, la evaluación del aprendizaje, el diseño de los cursos y el desempeño del profesorado. También se refleja en la conformidad y satisfacción que presentan los estudiantes sobre los diferentes servicios que se prestan (Tumino y Poitevin, 2013).

Además, la calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje puede relacionarse con conceptos como el de excepcionalidad, excelencia y transformación de la persona a través del proceso educativo. Alcanzar dichas aspiraciones supone la supervivencia de las instituciones educativas, así como su éxito escolar (Gimeno y Olalla, 2001).

Y es por lo previamente mencionado que se realizó un estudio descriptivo, transversal, con una muestra a conveniencia de 136 estudiantes de enfermería de octavo semestre, previo consentimiento informado. Y para su análisis se utilizó el instrumento de Tumino y Poitevin (2013) y un alpha de Cronbach de 0.938.

El cuestionario consta de 42 ítems, incluyendo un apartado de variables demográficas: carrera, grado de estudios, género, condición de estudiantes (interno o externo) y edad. El instrumento, asimismo, cuenta con diversas dimensiones o factores que se describen a continuación:

- Factor 1, el cual cuenta con 8 ítems, a saber, los ítems 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 27 (10.891 % de la varianza total): Competencia del cuerpo docente. Este factor contempla aspectos relativos al nivel de conocimientos teóricos y prácticos de los docentes, a su capacidad para transmitirlos y a su nivel de actualización profesional.
- Factor 2, el cual cuenta con 9 ítems, a saber, los ítems 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30 y 31 (10.595 % de la varianza total): Organización de la enseñanza o de la carrera-Contenido del plan de estudios. Esta dimensión refiere al grado de orientación teórico-práctico de los estudios, al grado en que se potencia el desarrollo de las capacidades de los estudiantes, a la adecuación de los contenidos al perfil profesional y al diseño curricular, incluyendo el aprendizaje independiente. Asimismo, considera los horarios de clase y el tamaño de los grupos, vinculados con la organización de la enseñanza. Ambas variables ofrecen una alta correlación con este factor.
- Factor 3, el cual cuenta con 7 ítems, a saber, los ítems 33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39 (9.279 % de la varianza total): Comunicación y clima organizacional. Esta dimensión

comprende aquellos aspectos que están involucrados con la comunicación entre los diferentes actores institucionales, a los espacios para expresar opiniones, al tratamiento de las sugerencias y al clima de convivencia.

- Factor 4, el cual comprende 6 ítems, a saber, los ítems 5, 6, 7, 8, 9 y 26 (9.059 % de la varianza total): Actitudes y comportamientos del cuerpo docente. Recoge los aspectos del servicio relacionados con las actitudes y comportamientos del profesorado hacia el estudiante, tales como preocupación por su aprendizaje, estimulación de su participación y la disposición para orientar el aprendizaje.

- Factor 5, el cual incluye 5 ítems, a saber, los ítems 1, 2, 3, 4 y 40 (6.618 % de la varianza total): Instalaciones y equipamientos. Este componente se vincula con los aspectos tangibles del servicio, tales como las instalaciones físicas, las aulas, los equipamientos y el acervo bibliográfico disponible.

- Factor 6, el cual cuenta con los ítems 10, 18 y 32 (4.835 % de la varianza total): Evaluaciones. Comprende los ítems que atienden al grado de adecuación de las evaluaciones de los aprendizajes. Los tres ítems respectivos muestran una fuerte correlación.

- Factor 7, que cuenta con los ítems 19 y 20 (4.104 % de la varianza total): Asignaturas optativas. Reúne elementos que hacen referencia a la combinación entre asignaturas obligatorias y optativas y al interés que despiertan estas últimas dentro de la carrera.

- Factor 8, el cual comprende los ítems 41 y 42 (3.873 % de la varianza total): Efectividad de los procesos administrativos. Esta dimensión incluye aquellos ítems referidos a la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos para solucionar problemas.

Para medir los ítems se utilizó una escala tipo Likert de cinco puntos que oscila entre en total desacuerdo (1) y totalmente de acuerdo (5). De esta forma, las puntuaciones altas en la escala reflejan una mejor percepción de la calidad, en tanto que las puntuaciones bajas en reflejan una percepción pobre de la calidad de los servicios educativos.

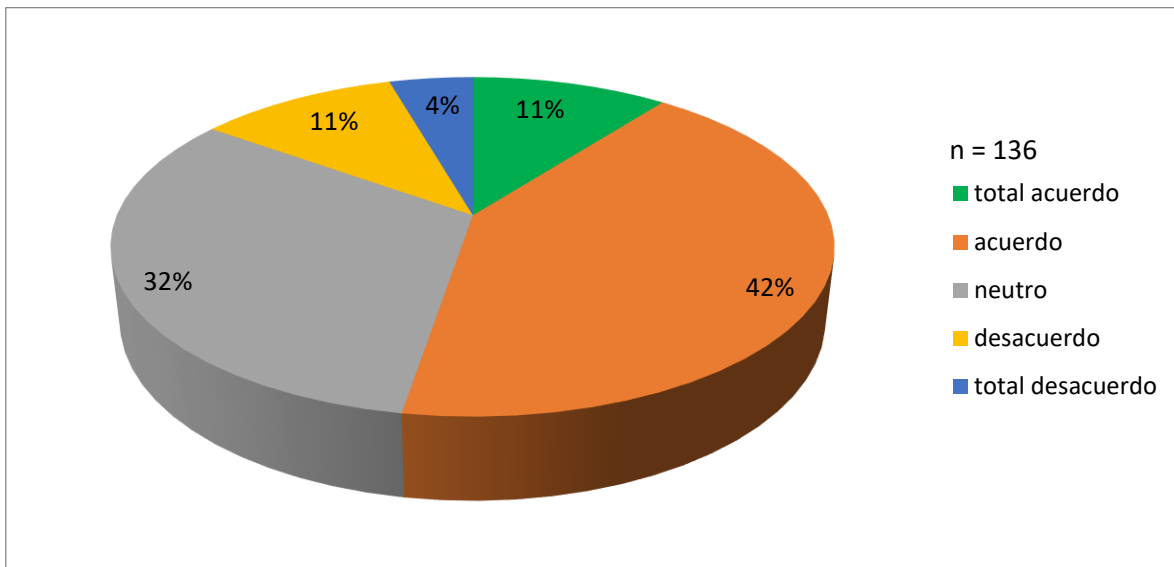
Previamente a la aplicación del instrumento, se realizó una prueba piloto con 21 estudiantes de tercer semestre de la misma licenciatura. La información obtenida se procesó con el *software* SPSS Statistics versión 20 y se realizaron las modificaciones requeridas para generar el instrumento final. Los datos obtenidos del instrumento final también se analizaron con el mismo programa, a través del lente de la estadística descriptiva e inferencial.

Resultados y discusión

Con relación a las características de los estudiantes de octavo semestre que participaron, se encontró que del grupo de investigación conformado por los 136 alumnos encuestados, 78 % fueron estudiantes del sexo femenino y 22 % del sexo masculino. La media de edad fue de 22 años. Y 57 % de los informantes no trabajaban, mientras que 43 % realizaban actividades laborales diversas.

En lo que al objetivo de conocer la calidad de los servicios educativos de la licenciatura en enfermería respecta, se encontró que 42 % de los estudiantes estuvieron de acuerdo y 11 % totalmente de acuerdo. El resto de los informantes se mostró, principalmente, en términos neutrales (32 %) y en desacuerdo con la calidad del servicio educativo (11 %). Estos mismo datos se pueden observar graficados en la figura 1.

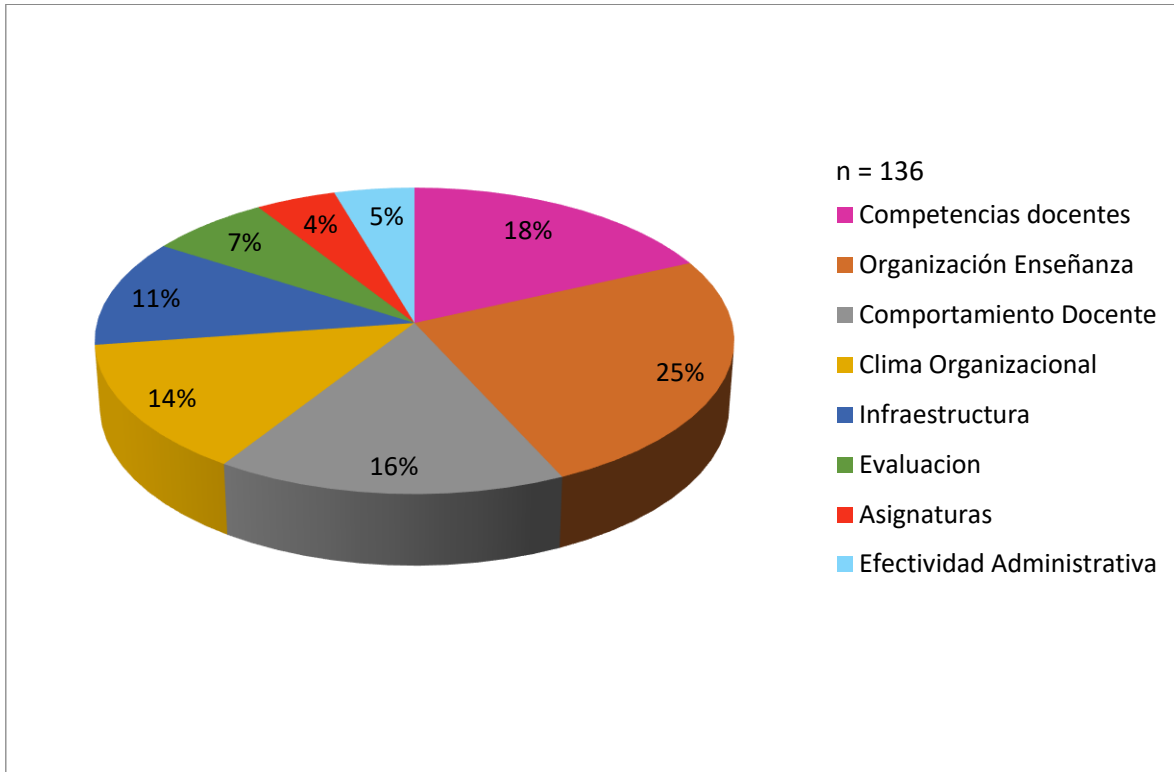
Figura 1. Calidad de los servicios educativos de la facultad de enfermería objeto de estudio



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los factores académicos que influyen mayormente en la percepción de la calidad educativa, destacan la organización de la enseñanza con 25 %, las competencias docentes con 18 %, el comportamiento docente con 16 %, el clima organizacional con 14 % y la infraestructura con 11 % (véase figura 2).

Figura 2. Dimensiones de calidad de los servicios educativos de la facultad de enfermería objeto de estudio



Fuente: Elaboración propia

Discusión

Los resultados obtenidos fueron que 42 % de los estudiantes estuvieron de acuerdo con la calidad de los servicios educativos y 11 % totalmente de acuerdo. Estos datos contrastan con lo encontrado por Pillaca (2012), cuya muestra arrojó que 29 % de los encuestados considera que la calidad es buena o excelente porque obtienen una calidad igual o que excede lo esperado; mientras que para 71 % de los estudiantes la calidad es deficiente, ya que no llegan a percibirla como esperan.

Asimismo, se identificó un alto porcentaje de neutralidad (32 %) respecto a la calidad del servicio educativo en la facultad de enfermería en estudio, por lo que se infiere que el recinto educativo estudiado tiene áreas de oportunidad para impulsar la mejora continua en sus procesos académicos, ya que, en la medida en que el alumno recibe más de lo que espera, su satisfacción estará condicionada por la percepción y experiencia educativa de este mismo (Barraza y Ortiz, 2012).

En cuanto a los factores académicos que influyeron mayormente en la calidad educativa, la organización de la enseñanza sobresale con 25 %, lo cual coincide con lo encontrado en la investigación realizada Tumino y Poitevin (2013), donde el factor con mayor importancia fue la organización de la enseñanza con 18.6 %.

Otro factor académico que influyó considerablemente en la percepción de la calidad educativa fueron las competencias docentes (18 %). Esto mismo se suscitó en el estudio de Urere, Campos, Ventura, Curasi y Gomez (2014), donde 62.9 % de los estudiantes manifestó estar de acuerdo con la calidad de enseñanza de los docentes. Y difiere, por su parte, con los resultados de la investigación Barraza y Ortiz (2012), los cuales mostraron niveles buenos y muy buenos de calidad educativa (90.4 %), pero refirieron baja percepción en apoyo docente y en la flexibilidad curricular (ambos con 35.9 %).

Respecto al proceso educativo, Díaz (2004, p. 430) comenta que las estrategias de enseñanza se deben utilizar de forma flexible y estratégica para promover la mayor cantidad y calidad de aprendizajes significativos, tomando en cuenta los estilos de aprendizaje, ya que los profesores son los responsables últimos de concretar los modelos educativos innovadores en el aula. Por lo que se infiere 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, 2012).

Conclusiones

En el presente trabajo de investigación se encontró un nivel medio de calidad educativa desde la percepción del estudiante de enfermería de la universidad pública que fue objeto de estudio, y las dimensiones académicas mejor calificadas en la calidad educativa fueron la organización de la enseñanza y las competencias docentes. Dichos resultados apuntan a que se requiere un equilibrio entre los diversos indicadores relacionados con la calidad para que se satisfagan las necesidades o expectativas del estudiante.

Referencias

- Barraza, G. y Ortiz, L. (2012) Factores relacionados a la calidad de vida y satisfacción en estudiantes de enfermería. *Ciencia y Enfermería*, 18(3), 111-119.
- Carmona, M. A. y Rojas, P. P. (2012) Rasgos de personalidad, necesidad de cognición y satisfacción vital en estudiantes universitarios chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Díaz, F. (2010) Los profesores ante las innovaciones curriculares. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 1(1), 37-57.
- Gimeno J. y Olalla, M. C. (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. (comp.) (2009). *Educación por competencias, ¿que hay de nuevo?* Madrid, España: Morata.
- Pillaca, V. H. (2012) Calidad percibida y calidad esperada por los estudiantes de las instituciones educativas emblemáticas de Huamanga - Ayacucho. *Logos*, 1(1).
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. (20 de mayo de 2013). *Diario Oficial la Federación*.
- Universidad Autónoma de San Luis Potosí. (2013). El escenario de partida: un diagnóstico de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Fortalezas y debilidades. Recuperado de http://www.uaslp.mx/pide2013-2023/conts/02_diagnostico_02_oferta.html.
- Tumino, M. y 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.
- Urere, I. N., Campos, R., Ventura, C. T., Curasi, O. H. y Gomez, L. B. (2014). Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de ICA. *Revista Enfermería a la Vanguardia*, 2(2), 127-134.