



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD CARRERA DE ENFERMERÍA

TEMA:

**“SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA
CARRERA DE ENFERMERIA RELACIONADO CON EL
EJERCICIO DE LA DOCENCIA EN LA CIUDAD DE IBARRA
PERÍODO ENERO – JULIO 2012”.**

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE LICENCIATURA EN ENFERMERIA

Autoras: Paredes María José
Pozo Janeth.

Directora: Msc. Rocío Castillo

IBARRA, ENERO 2012

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedicamos a ti Dios que nos diste la oportunidad de vivir y de regalarnos familias maravillosas.

Con mucho cariño principalmente a nuestros padres que nos dieron la vida y han estado con nosotros en todo momento. Gracias por darnos una carrera para nuestros futuros y poder creer en nosotros, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándonos y brindándonos todo su amor, por todo esto les agradecemos de todo corazón el que estén con nosotros incondicionalmente.

Los queremos mucho, y este trabajo que nos llevo un año hacerlo es para ustedes, aquí esta lo que ustedes nos brindaron, solamente les estamos devolviendo lo que ustedes nos dieron en un principio.

Dedicamos este trabajo a nuestro director de tesis quien nos dio su sabiduría para la elaboración total de nuestro trabajo.

A toda nuestra familia hermanos, primos, sobrinos, tíos; quienes han sabido guiarnos por un buen camino y ha dejado en nuestros corazones su cariño y amor para con nosotros; estarán siempre en nuestras vidas.

María José y Janeth

AGRADECIMIENTO

Nuestros más profundos agradecimientos al ser supremo que guía nuestra vida Dios, a nuestras familias, y a todas las personas que la conforman por ese cariño, ayuda, sacrificio y comprensión que nos han brindado en todo momento; y así llegar a alcanzar nuestro objetivo como es la culminación de esta Especialización, sirviendo mejor así a nuestra comunidad.

Nuestros más profundos agradecimientos a la Msc. Rocío Castillo Asesora de Tesis, a la Dra. Adriana Delgado por su tiempo y apoyo que nos brindó para la construcción de este trabajo; a la Honorífica Universidad Técnica del Norte en especial a la Facultad Ciencias de la Salud, Carrera de Enfermería; tanto a sus docentes como a nuestros compañeros por la gran formación académica y humana recibidas.

María José y Janeth

INDICE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	vii
Summary.....	viii
Introducción.....	ix

CAPITULO I

1.PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.....	1
1.1.Planteamiento del Problema.....	1
1.2.Contextualización del problema.....	4
1.3. Sujeto u Objeto de investigacion.....	5
1.4. Delimitacion del problema.....	5
1.5.Formulacion del problema.....	5
1.6. Justificacion.....	5
1.7. Objetivos.....	9
1.7.1.Objetivo general.....	9
1.7.2. Objetivos especificos.....	9
1.8. Preguntas directrices.....	9
1.9.Viabilidad.....	10

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO.....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2.Fundamentacion legal.....	12
2.3. Fundamentacion teorica.....	12

2.3.1. La enseñanza.....	12
2.3.1.1.Las funciones de la enseñanza.....	15
2.3.2. El aprendizaje.....	15
2.3.2.1. Aprendizaje autorregulado.....	17
2.3.2.2. Aprendizaje autorregulado y logro académico.....	19
2.3.2.3. Diseño de ambientes de aprendizaje.....	22
2.3.3. El enfoque de la satisfacción del estudiante.....	28
2.3.4. Expectativas del estudiante.....	33
2.3.5. Rendimiento académico.....	37
2.3.5.1. Factores en el rendimiento académico.....	38
2.3.6. Calidad de enseñanza del servicio de enfermería.....	40
2.3.7. Las necesidades.....	46
2.4. Variables.....	50
2.5. Operacionalización de variables.....	51
2.6. Definición de términos.....	53
CAPITULO III	
3. METODOLOGIA.....	60
3.1. Tipo de estudio.....	60
3.2. Diseño de investigación.....	60
3.3. Población o universo.....	60
3.4. Muestra.....	60
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.6. Procesamiento y análisis de resultados.....	60
3.7. Tipo de muestreo.....	61

3.8. Analisis e interpretacion de resultados.....	62
3.9. Discusion.....	140
3.10. Valoracion practica del estudio.....	141
3.11. Transcendencia cientifica.....	141
3.12. Conclusiones.....	141
3.13. Recomendaciones.....	143
3.14. Propuesta de mejoramiento.....	143
CAPITULO IV	
4. MARCO ADMINISTRATIVO.....	150
4.1. Recursos.....	150
4.1.1. Talento humano.....	150
4.1.2. Recursos materiales.....	150
4.1.3. Recursos tecnicos y tecnologicos.....	150
4.2. Presupuesto.....	151
4.3. Cronograma.....	152
4.4. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	153
4.4.1. Bibliografía.....	153
4.4.2. Lincografia.....	155
ANEXOS.....	156
ANEXO 1.....	157
ANEXO 2.....	167
ANEXO 3.....	168

ÍNDICE DE GRÁFICOS

COMPETENCIAS PROFESIONALES

1. A trabajar en equipo.....62
2. A identificar y diagnosticar casos de la especialidad.....63
3. Actuar con autonomía e iniciativa.....64
4. A confrontar ideas propias con ajenas.....65
5. Hablar en público con lenguaje apropiado.....66
6. A tener actitud positiva ante el cambio e innovación.....67
7. A ser autodidacta.....68
8. A dominar habilidades profesionales prácticas.....69

CUMPLIMIENTO CON LAS OBLIGACIONES

9. Los docentes asisten normalmente a clases.....70
10. Los docentes cumplen adecuadamente el horario de clase.....71
11. Los docentes cumplen en los requerimientos de los estudiantes.....72
12. Los docentes tienen horarios de apoyo individual para el estudiante.....73

DESARROLLO DE LA PROGRAMACION

13. Dan a conocer el programa, extensión, desarrollo, a principio de curso.....74
14. Lo desarrollado en la clase responde al programa de la asignatura...75
15. Los docentes dan a conocer los criterios y procedimientos de evaluación en la asignatura.....76
16. Los docentes dan a conocer las calificaciones en el plazo establecido.....77
17. La calificación final es fruto del trabajo realizado a lo largo de todo el curso78
18. Los docentes imparten suficientes clases prácticas.....79
19. Los docentes realizan suficientes prácticas de laboratorio.....80
20. Explican con claridad los conceptos implicados en cada tema.....81
21. La comunicación profesor/a-estudiante, que promueve el docente es fluida y espontánea.....82

22. La asistencia a clase es una ayuda importante para la comprensión de la asignatura.....	83
MATERIALES	
23. Los materiales recomendados sirven de ayuda y son fácilmente accesibles.....	84
24. Los materiales de estudio son adecuados.....	85
25. Los docentes utilizan con frecuencia ejemplos, modelos, esquemas o gráficos, para apoyar las explicaciones.....	86
26. Fomentan el uso de recursos adicionales los utilizados en la clase...	87
27. Los docentes realizan suficientes seminarios relacionados con la asignatura.....	88
AMBIENTE DE LA FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	
28. La seguridad contra robos y asaltos.....	89
29. El equipamiento de las aulas.....	90
30. Capacidad, iluminación, ventilación de las aulas.....	91
31. El estado y comodidad de los pupitres.....	92
32. El estado de los jardines.....	93
33. Equipamiento y mantenimiento de los baños.....	94
BIBLIOTECA	
34. Visitas la biblioteca con frecuencia.....	95
35. La actualidad de los libros.....	96
36. El horario de atención diaria.....	97
37. El trato que brindan los bibliotecarios.....	98
38. La rapidez en la atención.....	99
39. Las medidas para la reducción del ruido.....	100
40. El catálogo computarizado.....	101
41. Las condiciones de préstamo.....	102
42. La disponibilidad de revistas de la especialidad.....	103
LABORATORIOS (micro y parasitología)	
43. Suficiencia de mesas de trabajo.....	104

44. Modernidad de los equipos e instrumentos.....	105
45. Número de estudiantes por microscopio.....	106
46. Suficiencia y estado de los equipos e instrumentos.....	107
47. Reposición oportuna de los instrumentos y espacio de laboratorio..	108

LABORATORIOS (enfermería)

48. Suficiencia de mesas de trabajo.....	109
49. Modernidad de los equipos e instrumentos.....	110
50. Suficiencia y estado de los equipos e instrumentos.....	111
51. Reposición oportuna de los instrumentos.....	112

LABORATORIO DE COMPUTACIÓN

52. Suficiencia del número de computadoras.....	113
53. Velocidad y confiabilidad de las computadoras.....	114
54. Disponibilidad de software especializado.....	115
55. Velocidad de Internet.....	116
56. Amplitud de la sala de cómputo.....	117
57. El tiempo otorgado para el uso de una computadora.....	118

COMEDORES UNIVERSITARIOS

58. Amplitud.....	119
59. Higiene.....	120
60. Atención.....	121
61. Valor nutritivo y calidad de la comida en función de los precios.....	122
62. Variedad de platos, productos y precios.....	123

EL SERVICIO ACADÉMICO

63. Información académica.....	124
--------------------------------	-----

64. Matrícula vía Internet- revisión de notas.....	125
65. Organización del horario de clase.....	126

ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES

66. La seriedad y dedicación con que tomes tus estudios.....	127
67. El número de horas que estudias fuera de clase.....	128
68. El respeto que muestras por: la puntualidad, la disciplina en clase, el auto exigencia.....	129
69. Los representantes estudiantiles como voceros de tus inquietudes.	130
70. La ética que muestran tú y tus compañeros.....	131
71. Tu interés por la lectura constante y organizada.....	132

EL SERVICIO ADMINISTRATIVO

72. La eficiencia del personal administrativo.....	133
73. El trato del personal administrativo.....	134

BIENESTAR UNIVERSITARIO

74. Tiempo de espera para ser atendido.....	135
75. Higiene.....	136
76. Presencia permanente del personal.....	137
77. Primeros auxilios.....	138
78. Campañas de salud.....	139

“SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE
ENFERMERIA RELACIONADO CON EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA DE
LA CIUDAD DE IBARRA PERÍODO ENERO – JULIO 2012”.

Autoras: María José Paredes

Janeth Pozo

Directora: Msc. Rocío Castillo

Año: 2012

RESUMEN

El presente estudio permitió el análisis detallado de las experiencias desarrolladas por estudiantes y docentes durante el periodo académico, como un componente básico en la formación de profesionales de enfermería, donde se identificaron las fortalezas, obligaciones, debilidades y las potencialidades generadas en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, con el propósito de aplicar los resultados en la reforma curricular que se planea implementar en el programa de enfermería de la Universidad Técnica del Norte en base a su entorno universitario.

La información se recolectó a través de una encuesta estructurada. Los resultados mostraron fortalezas y debilidades importantes en el grado de aplicabilidad de los procedimientos vistos teóricamente; el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción con la labor que desempeñan con los docentes, y el interés que muestran los mismos al aplicar el proceso de enseñanza-aprendizaje, pero así mismo se detectaron aspectos deficitarios en las relaciones interpersonales; en los procesos de sensibilización que le permitan a los futuros profesionales de la salud enfrentar los retos de la salud-enfermedad con un enfoque humanista que no sólo capacite y entrene para un ejercicio profesional, sino que prioritariamente forme individuos con habilidades para vivir y sentirse satisfechos con la profesión que eligieron.

PALABRAS CLAVE: enseñanza, aprendizaje, docente, enfermería, satisfacción.

SUMMARY

The present study allowed the detailed analysis of the experiences developed by educational students and during the academic period, like a basic component in the formation of infirmity professionals, where the strengths, obligations, weaknesses and the potentialities generated in the development of the process were identified education-learning, in order to apply the results in the curricular reform that is planned to implement in the program of infirmity of the Technical University of the North. The information was collected through a structured survey. The results theoretically showed to strengths and important weaknesses in the degree of applicability of the seen procedures; the fulfillment of the objectives and the satisfaction with the work that carry out with the educational ones, and the interest which they such show when applying the education process learning, but also detected deficit aspects in the interpersonal relations; in the sensibilización processes that allow the professional futures of the health to face the challenges of the health-disease an approach humanist who not only enables and trains for a professional exercise, but that primarily forms individuals with abilities to live and to feel satisfied with the profession which they chose.

KEY WORDS: education, learning, educational, infirmity, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La Universidad cuenta con un elevado prestigio académico, tanto por la calidad de la selección de sus estudiantes y por la formación que les brinda, en este sentido, nuestra universidad ha puesto en marcha una serie de planes en función de las metas planteadas a partir del plan estratégico, con el fin de potenciar su educación de manera continua y de sostener el prestigio ganado.

Es por ello que se hizo necesaria la búsqueda de un instrumento que recoja información sobre la satisfacción con el principal interés de conocer los aspectos positivos y negativos de su contexto educativo. De este modo se generan indicadores que al evaluarse, pueden contribuir a que la institución reciba una retroalimentación que le ayude a optimizar el servicio educativo.

El estudio es de tipo descriptivo con el propósito de estudiar los factores que intervienen en el rendimiento académico de los estudiantes en la carrera de enfermería de la Universidad, para ello se trabajó con una muestra de 397 estudiantes durante el periodo enero- julio 2012 y para obtener los datos requeridos se aplicó una encuesta.

La investigación está estructurada en 4 capítulos:

En el primer capítulo contiene las principales motivaciones por las que se realizó esta investigación y sus objetivos. En el segundo capítulo referido al marco teórico se respalda en las teorías científicas sobre la temática tratada.

En el tercer capítulo se han desarrollado los aspectos metodológicos relacionados al tipo de investigación como los instrumentos de medición utilizados, así como el procedimiento seguido a lo largo de la investigación.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos organizados según los objetivos de la investigación en el cual se ha planteado la confiabilidad y validez alcanzada por el instrumento.

Finalmente, se plantean conclusiones y recomendaciones que pueden ser tomadas en cuenta en futuras investigaciones relacionadas con el tema

sobre la construcción del instrumento y sobre algunos aspectos para mejorar la calidad educativa brindada por la universidad.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años, el estudio de la “satisfacción” en la sociedad se ha convertido en un instrumento de valor creciente, para el mejoramiento del entorno universitario relacionado con el proceso enseñanza aprendizaje y para realizar investigaciones. El desarrollo alcanzado del término “satisfacción” en las instituciones educativas y la necesidad de evaluar han hecho necesario asumir este concepto como uno de los indicadores en la prestación de los servicios.

Los datos que aportaron permitieron inferir características claves del funcionamiento de la satisfacción determinando la medida en la que se alcanzaron los fines preestablecidos.¹

Por ser la “satisfacción” un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para evaluación. Con el objeto de interpretar este fenómeno y de validarlo como tal, se debe aplicar el debido rigor, de tal forma que permita evaluar los diferentes hallazgos de una manera científica, profesional y útil.

¹ENERO-ABRIL 2005. Año 11, Número 29. 9La satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la universidad veracruzana en nogales, Veracruz.

La Carrera de Enfermería, como una entidad al servicio de la sociedad le corresponde responder a las necesidades de sus estudiantes, desarrollando servicios atractivos que aseguren, además, su posicionamiento a nivel país. Sin embargo, adolece de una evaluación sistemática de mejora continua de la calidad de la docencia que permita identificar y fortalecer las conexiones entre la satisfacción del estudiante con los servicios prestados como Institución de Educación Superior.²

Se agrega a esto que, a través de conversaciones informales, por observaciones empíricas y el análisis de los programas de asignaturas, se ha evidenciado ciertas deficiencias y problemas, tanto en el ámbito académico como administrativo, que se relacionan directamente con el proceso enseñanza-aprendizaje.

Por estas dos últimas razones, surge el planteamiento del problema de investigación cuyo propósito es contribuir a mejorar el entorno universitario de la Facultad Ciencias de la Salud formulándose como objetivo general conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Enfermería.

El grado de satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido, estuvo representado en los resultados de sus percepciones sobre aspectos docentes, en los que no sólo juega un papel importante la función de los académicos, sino también otros factores relacionados con el objeto de estudio estructura curricular, sistemas de comunicación, infraestructura física, la programación docente de las asignaturas (Proceso enseñanza-aprendizaje), uso de los recursos y medios de apoyo a la docencia existente para el aprendizaje.

²www.scielo. Enferm. glob. n.17 Murcia oct. 2009.

Sin invalidar otros análisis con relación al tema, en este estudio se considero al estudiante como el núcleo central, quién obtendrá requerimientos y frente a ellos, la organización deberá hacer esfuerzos para satisfacerlos.

La integración de la teoría y la práctica en sus laboratorios es una de las mayores preocupaciones de las instituciones docentes. Las escuelas de enfermería no son una excepción y el contraste entre lo que se enseña en las aulas y lo que se aprende en los centros asistenciales en los que se realizan las prácticas clínicas, suele sumir a los estudiantes en una gran confusión. Sería demasiado pretencioso querer llegar a un nivel de concordancia perfecta entre la teoría y la práctica de una materia.

Es el sujeto implicado en el proceso de enseñanza- aprendizaje el que utiliza los medios a su alcance para integrar teoría y práctica de una manera dinámica. A pesar de esta realidad, desde el punto de vista docente siempre hay que procurar que exista coherencia entre la formación teórica y la formación práctica. Este vendría provocado por la disonancia entre cómo se cree que deberían ser las cosas y cómo son en realidad, y sus consecuencias principales son la intensa desorientación y la angustia del estudiante.

Algunos autores han introducido conceptos como práctica reflexiva en el campo de la docencia en enfermería. Estos términos nos hablan de una filosofía pedagógica y metodológica de la formación; en ella, el eje central lo constituye la práctica. Desde este punto de vista, las prácticas clínicas toman gran relevancia y la necesidad de que el aprendizaje en este ámbito sea riguroso se convierte en algo irrenunciable.

1.2. Contextualización del problema

De los resultados obtenidos en un estudio realizado en la Universidad Príncipes de España de Barcelona, durante los cursos académicos 1988-89 al 1991-92 se pudo deducir que el aumento de la comunicación entre docentes y asistenciales había mejorado, a su vez, la percepción de los estudiantes sobre la consecución de sus objetivos en la práctica clínica.³

Existen experiencias en varios países europeos, así como en Estados Unidos, sobre la aproximación teoría-práctica durante los estudios de enfermería y, aunque hay diferencias significativas entre las diversas propuestas, en todas ellas se parte de una unión sólida entre las direcciones de las escuelas y las direcciones de enfermería de los centros asistenciales. Bajo esta única línea directiva, los profesionales de enfermería tendrían una triple responsabilidad: asistencial, docente e investigadora.

La Escuela de Enfermería de la Comunidad de Madrid comenzó a funcionar en 1991 dependiendo de la Consejería de Sanidad y de la Universidad Autónoma de Madrid. Su metodología docente se pudo resumir en tres puntos fundamentales: sentido de la realidad, interrelación teoría-práctica y participación activa de los estudiantes. En este marco conceptual quedo planteada la necesidad de integrar teoría y práctica y, aunque no es más que un comienzo, el hecho de enunciarla permitió ver las dificultades de su aplicación y desarrollar estudios para evaluarla.

La realidad mundial, la globalización, la interdependencia del mundo actual, exige de las instituciones en general y en este caso de las instituciones de educación superior: "calidad". El estar acorde con el nivel de competitividad

³Satisfacción de los estudiantes en relación con la docencia y administración carrera de Enfermería Universidad de La Frontera. Mónica Llesca Pretty¹, Mirtha Cabezas González.

del mercado, de la globalización un deber moral de cada universidad, para estar acorde a la ciencia, tecnología y humanidad de nuestros tiempos.

1.3. Sujeto u objeto de la investigación

El estudio se lo realizo en los estudiantes de la carrera de enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud, Ciudad de Ibarra, Provincia Imbabura, en el periodo Enero-Julio 2012.

Además se recolecto información en el servicio administrativo, siendo beneficiarios los estudiantes y docentes que laboran en la institución.

1.4. Delimitación del problema

La investigación se realizo en los estudiantes de la carrera de enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud, Ciudad de Ibarra, Provincia Imbabura, en el periodo Enero-Julio 2012.

1.5. Formulación del problema

¿Qué grado de satisfacción expresan los estudiantes de la Carrera de Enfermería pertenecientes a la Universidad Técnica del Norte en relación a los servicios ofrecidos en las áreas académicas y administrativas?

1.6. Justificación

El área de laboratorios y el área de práctica son importantes para la formación del estudiante de enfermería en las dos áreas el logro de objetivo del aprendizaje y la adquisición de habilidades y destrezas para el eficiente

desempeño, se aproxima la teoría y la práctica a través de actividades planeadas en ámbitos intra y extra hospitalarias.

El estudiante que enfrenta dichas experiencias está influido por numerosos factores que potencializan o disminuyen sus capacidades reales para responder a las exigencias del medio, de su objeto de trabajo y de su propio aprendizaje.⁴

El docente con más conocimientos de los campos de práctica, busca las mejores posibilidades de aprendizaje para los estudiantes, pero no siempre muestran un completo interés por las condiciones individuales y los factores que motivan o inhibe el alumno para asimilar y poner en práctica el conocimiento que ha adquirido. No obstante, el docente debe cumplir con las responsabilidades asumidas, y está sometido a otras situaciones que al igual que el estudiante, le potencian o le restan eficiencia y satisfacción en la ejecución de su rol.

Las prácticas académicas del programa de enfermería de la Universidad Técnica del Norte, a lo largo de su historia, se han concebido como el medio a través del cual se pretende que el estudiante integre los conocimientos teóricos, desarrolle habilidades y destrezas y a la vez cumpla con la función de “DAR CUIDADO” en salud al individuo, la familia y la comunidad.

Esta estrategia ha tenido aciertos y dificultades en su desarrollo, percibidos tanto por estudiantes como por docentes, descritos en las siguientes preguntas:

¿Se sensibiliza al estudiante al iniciar las prácticas para que las enfrente con el máximo de sus potencialidades?

¿Se orienta al estudiante en la especificidad de cada campo de práctica?

⁴Enfermera. Mg en desarrollo educativo y social. Docente Titular Universidad de Caldas.

¿Los procesos de evaluación y seguimiento se desarrollan con el pleno conocimiento y participación del estudiante?

¿Todos los contenidos teóricos tienen aplicabilidad en la práctica, por la totalidad de los alumnos?

¿Cómo vivencian estudiantes y docentes la experiencia de las prácticas académicas?

¿En qué aspectos se sienten satisfechos con sus realizaciones y en cuáles no?

Puesto que el objeto del saber y la práctica de enfermería es el “CUIDADO” entendido este como la gama infinita de actividades tendientes a promover, mantener y conservar la salud y la vida, se hace evidente la necesidad de enriquecer los contenidos de la formación universitaria partiendo del análisis del proceso enseñanza – aprendizaje relacionado con su entorno y de la percepción de los actores involucrados en él, como una manera de fomentar potencialidades e intervenir oportunamente los obstáculos, generados en los momentos empíricos de dicho proceso.

En un estudio sobre aprendizaje y satisfacción de los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas, realizado en España por Florentina Zapico y otras, citan a Windsor, quien valoro la importancia de una experiencia bien planificada para los estudiantes de enfermería; a Carl Rogers que insistió en la capacidad natural de los seres humanos de aprender, en el valor de un aprendizaje activo correspondiente a los intereses directos del que aprende, en la influencia de una seguridad y en las relaciones de confianza entre docente y estudiante; y finalmente a Virginia Henderson, quien afirmo que la enseñanza se imparte mejor cuando el estudiante está física y emocionalmente cómodo. Estos conceptos

fundamentan algunos de los elementos que se involucraron en el presente trabajo.⁵

En las escuelas de enfermería el contraste entre lo que se enseña en las aulas y lo que se practica en los centros asistenciales suele provocar en los estudiantes una gran confusión.

Por no tener una investigación sobre “satisfacción de los estudiantes” surgió la necesidad de realizar un estudio cuantitativo, como forma testimonial de recoger las opiniones informales, que los estudiantes de la Carrera de Enfermería expresaron como “disconformidad” por los servicios ofrecidos tanto en lo académico como en lo administrativo.

Por esto, se propuso indagar las inquietudes, expectativas y grado de satisfacción de los estudiantes.

El presente estudio permitió el análisis detallado de las experiencias desarrolladas por estudiantes durante el proceso enseñanza- aprendizaje relacionado con su entorno, como un componente básico en la formación de profesionales de enfermería, donde se identificaron las fortalezas, obligaciones, debilidades y amenazas generadas en el entorno universitario, con el propósito de aplicar los resultados en la reforma curricular que se planea complementar en el programa de enfermería de la Universidad Técnica del Norte.

Los resultados mostraron fortalezas importantes en el grado de aplicabilidad de los procedimientos vistos teóricamente, el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción con la labor que desempeñan con el estudiante, pero así mismo se detectaron aspectos deficitarios en las relaciones interpersonales específicamente en el trato entre estudiante con docente, personal

⁵ Henderson V. Principios Básicos de los Cuidados de Enfermería. 1ª ed. Suiza: Consejo Internacional de Enfermeras; 1971.

administrativo y académico, en los procesos de sensibilización que le permitan a los futuros profesionales de la salud enfrentar los retos de la salud-enfermedad con un enfoque humanista que no sólo capacite y entrene para un ejercicio profesional, sino que prioritariamente forme individuos con habilidades para vivir y sentirse satisfechos con la profesión que eligieron.

Puesto que no existe en el programa de enfermería de la Universidad Técnica del Norte, un estudio investigativo que sirva de fundamento para establecer cambios curriculares importantes, en relación con las prácticas, tanto para los proyectos del programa, como por la necesidad de implementar los ajustes sugeridos durante el proceso de acreditación, el propósito de este estudio se centró en el análisis de los factores que intervienen en el estudio de universitario, con el convencimiento que con los resultados obtenidos, se podrán proponer acciones que mejoren el entorno universitario y la satisfacción de los actores involucrados.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de enfermería relacionada con el ejercicio de la docencia de la ciudad de Ibarra periodo Enero – Julio 2012.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Enfermería.

Determinar qué aspectos afectan al estudiante en su aprendizaje en las aulas y su entorno de estudio.

Formular la propuesta de mejoramiento de los ambientes de aprendizaje, relacionado con el ejercicio de la docencia.

Preguntas directrices

¿Cuáles son las inquietudes, expectativas y grados de satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Enfermería?

¿Qué fortalezas y debilidades podemos encontrar en el desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje de los estudiantes?

¿Qué aspectos afectan al estudiante en su aprendizaje en las aulas de estudio?

Viabilidad

Social.- para la realización de la siguiente investigación si existió la facilidad de recolectar datos de las estudiantes de la Facultad Ciencias de la Salud, Carrera de Enfermería, para esto se cuento con el apoyo y la autorización de las autoridades de este prestigioso plantel.

Técnica.- fue factible aplicar la metodología propuesta; para esta investigación necesitamos la ayuda de equipos como: proyector, computador, marcadores, entre otros.

Económica.- se conto con los recursos económicos necesarios para la realización de esta investigación, los mismos que fueron invertidos de manera equitativa por parte de las autores que realizaron el presente estudio de investigación.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El estudio de la satisfacción ha ido ajustándose a lo largo del tiempo junto con las nuevas investigaciones. En la década de los 70' el estudio de la satisfacción aumento hasta publicarse alrededor de 500 estudios del área de investigación (Hunt, 1982).⁶ Así también lo indico un estudio realizado por Peterson y Wilson (1992), el cual determinaron que en la década de los 90', existieron más de 15.000 investigaciones sobre la satisfacción del consumidor.⁷

Moliner et al. (2001), indico que en las décadas recientes los estudios de satisfacción fueron variando, desde la década de los setenta en donde el interés fundamental de las investigaciones fueron determinando las variables que intervenían en la satisfacción, luego en la década de los ochenta se analizaron las consecuencias de su procesamiento.⁸

Como resultado de un trabajo conjunto entre las Escuelas de Enfermería de la Universidad de Lleida, España, y la Universidad de La Frontera, Chile, desde el año 2004 a la fecha se han observado similitudes en los planes de

⁶ PETERSON, R. A.; W. R. WILSON. 1992. Measuring customer satisfaction: fact and Artefact. Journal of the Academy of Marketing Science. 58: 111-124.

⁷ HUNT, H.K. 1982. A 10 based on expectations but normatively a 3.6371. En : DAY, R.L. Y HUNT, H.K. eds. Proceedings of the 7th Annual Conference on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour. Knoxville, University of Tennessee. Pp.130- 131.

⁸ MOLINER, B.; G. BERENGUERY; I. GIL. 2001. La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa. 7 (3):155-172.

estudio, en lo que se refiere a la adquisición de competencias genéricas y disciplinares, las que se lograron, en lo fundamental, en el ambiente proceso aprendizaje.

2.2. Fundamentación legal

En la Conferencia Regional de la UNESCO “Calidad de la Educación Superior”, realizada en la Habana, se ha definido la calidad de esta como “la adecuación del ser y del que hacer de la Educación Superior, a su deber ser”. Así se enfatiza sobre la obligación de que la universidad adopte una filosofía y desarrolle sus acciones, de manera coherente con: la realidad, estado y desarrollo científico tecnológico para las que ha sido creada, respondiendo de esta manera a las necesidades sociales.⁹

2.3. Fundamentación teórica

2.3.1. La enseñanza

El propósito esencial de la enseñanza es la transmisión de información mediante la comunicación directa o soportada en medios auxiliares, que presentan un mayor o menor grado de complejidad y costo. Como resultado de su acción, debe quedar una huella en el individuo, un reflejo de la realidad objetiva, del mundo circundante que, en forma de conocimiento, habilidades y capacidades, le permitan enfrentarse a situaciones nuevas con una actitud creadora, adaptativa y de apropiación.

El proceso de enseñanza produce un conjunto de transformaciones sistemáticas en los individuos, una serie de cambios graduales cuyas etapas se suceden en orden ascendente. Es, por tanto, un proceso progresivo, dinámico y transformador.

En la enseñanza se sintetizan conocimientos. Se va desde el no saber hasta el saber; desde el saber imperfecto, inacabado e insuficiente hasta el saber perfeccionado, suficiente y que, sin llegar a ser del todo perfecto, se acerca a la realidad.

⁹ Revista Cuadernos vol. 51-2/2006 .Asegurando la Calidad.

La enseñanza se propone reunir los hechos, clasificarlos, compararlos y descubrir sus regularidades, sus necesarias interdependencias, tanto las de carácter general como las internas.

Cuando se recorre el camino de la enseñanza, al final, como una consecuencia obligada, el neurorreflejo de la realidad habrá cambiado, tendrá características cuantitativas y cualitativas diferentes, no se limitará sólo al plano abstracto sino que continuará elevándose más y más hacia lo concreto intelectual, o lo que es lo mismo, hacia niveles más altos de concretización, donde, sin dejar de considerarse lo teórico, se logra un mayor grado de comprensión del proceso real.

Todo proceso de enseñanza científica es un motor impulsor del desarrollo que, consecuentemente, y en un mecanismo de retroalimentación positiva, favorecerá su propio progreso en el futuro, en el instante en que las exigencias aparecidas se encuentren en la llamada "zona de desarrollo próximo" del individuo al que se enseña. Este proceso de enseñanza científica deviene en una poderosa fuerza de desarrollo, que promueve la apropiación del conocimiento necesario para asegurar la transformación continua y sostenible del entorno del individuo en aras de su propio beneficio como ente biológico y de la colectividad de la cual es un componente inseparable.

La enseñanza se ha de considerar estrecha e inseparablemente vinculada a la educación y, por lo tanto, a la formación de una concepción determinada del mundo y también de la vida.

No debe olvidarse que los contenidos de la propia enseñanza determinan, en gran medida, su efecto educativo; que la enseñanza está de manera necesaria, sujeta a los cambios condicionados por el desarrollo histórico-social, a las necesidades materiales y espirituales de las colectividades; que

su objetivo supremo ha de ser siempre tratar de alcanzar el dominio de todos los conocimientos acumulados por la experiencia cultural.

La enseñanza existe para el aprendizaje; sin ella, este no se alcanza en la medida y cualidad requeridas; mediante ella, el aprendizaje estimula. Así, estos dos aspectos, integrantes de un mismo proceso, de enseñanza-aprendizaje, conservan, cada uno por separado sus particularidades y peculiaridades, al tiempo que conforman una unidad entre la función orientadora del maestro o profesor y la actividad del educando. La enseñanza es siempre un complejo proceso dialéctico y su evolución está condicionada por las contradicciones internas, que constituyen y devienen en indetenibles fuerzas motrices de su propio desarrollo, regido por leyes objetivas y las condiciones fundamentales que hacen posible su concreción.

El proceso de enseñanza, con todos sus componentes asociados, debe considerarse como un sistema estrechamente vinculado con la actividad práctica del hombre, que en definitiva, condiciona sus posibilidades de conocer, comprender y transformar la realidad que lo circunda. Dicho proceso se perfecciona constantemente como una consecuencia obligada del quehacer cognoscitivo del hombre, con respecto al cual debe organizarse y dirigirse. En esencia, tal quehacer consiste en la actividad dirigida al proceso de obtención de los conocimientos y a su aplicación creadora en la práctica social.

La enseñanza tiene un punto de partida y una premisa pedagógica general en sus objetivos. Ellos determinan los contenidos, los métodos y las formas organizativas de su desarrollo, en correspondencia con las transformaciones planificadas que se desean generar en el individuo que recibe la enseñanza. Tales objetivos sirven, además, para orientar el trabajo, tanto de los maestros como de los educandos en el proceso de enseñanza, y constituyen, al mismo

tiempo, un indicador de primera clase para evaluar la eficacia de la enseñanza.¹⁰

2.3.1.1. Las funciones de la enseñanza.

La enseñanza debe realizar 10 funciones:

Estimular la atención y motivar

Dar a conocer a los alumnos los objetivos de aprendizaje

Activar los conocimientos y habilidades previas de los estudiantes. relevantes para los nuevos aprendizajes a realizar (organizadores previos).

Presentar información sobre los contenidos a aprender u proponer actividades de aprendizaje (preparar el contexto, organizarlo).

Orientar las actividades de aprendizaje de los estudiantes.

Incentivar la interacción de los estudiantes con las actividades de aprendizaje, con los materiales, con los compañeros... y provocar sus respuestas.

Tutorizar, proporcionar feed-back a sus respuestas.

Facilitar actividades para la transferencia y generalización de los aprendizajes.

Facilitar el recuerdo.

Evaluar los aprendizajes realizados¹¹.

2.3.2. El aprendizaje

¹⁰ Tesis Elementos Conceptuales Básicos del Proceso Enseñanza- Aprendizaje. Autor: Msc. Ileana Alfonso Sánchez. Red Telemática de Salud en Cuba. Octubre 2009.

¹¹ La Enseñanza, Buenas Prácticas, Facultad de Educación, Departamento de Pedagogía Aplicada. Tesis Proceso de Enseñanza y Aprendizaje. Dr. Pere Marqués Graells, Agosto 2011.

El aprendizaje es un proceso de naturaleza extremadamente compleja, cuya esencia es la adquisición de un nuevo conocimiento, habilidad o capacidad. Para que dicho proceso pueda considerarse realmente como aprendizaje, en lugar de una simple huella o retención pasajera, debe poder manifestarse en un tiempo futuro y contribuir, además, a la solución de problemas concretos, incluso diferentes en su esencia a los que motivaron inicialmente el desarrollo del conocimiento, habilidad o capacidad.

Aprender, para algunos, no es más que concretar un proceso activo de construcción que realiza en su interior el sujeto que aprende. Asimismo, el significado de lo que se aprende para el individuo influye de manera importante en el aprendizaje. Puede distinguirse entre el significado lógico y psicológico; por muy relevante que sea un contenido, es necesario que el estudiante lo trabaje, lo construya y, al mismo tiempo, le asigne un determinado grado de significación subjetiva para que se plasme o concrete en un aprendizaje significativo que equivale a decir, que se produzca una real asimilación, adquisición y retención de dicho contenido.

El aprendizaje puede considerarse igualmente como el producto o fruto de una interacción social y, desde este punto de vista, es intrínsecamente un proceso social, tanto por sus contenidos como por las formas en que se genera. Un sujeto aprende de otros y con los otros; en esa interacción desarrolla su inteligencia práctica y reflexiva, construye e interioriza nuevos conocimientos o representaciones mentales a lo largo de toda su vida.

De esta forma, los primeros favorecen la adquisición de otros y así sucesivamente. De aquí, que el aprendizaje pueda considerarse como un producto y un resultado de la educación y no un simple prerrequisito para que ella pueda generar aprendizajes: la educación devendrá, entonces, en el hilo conductor, el comando del desarrollo.

No es sólo el comportamiento y el aprendizaje una mera consecuencia de los estímulos ambientales incidentes sino también el fruto de su reflejo por una estructura material y neuronal que resulta preparada o pre acondicionado por factores como el estado emocional y los intereses o motivaciones particulares. Se insiste, una vez más, que el aprendizaje emerge o resulta una consecuencia de la interacción, en un tiempo y en un espacio concretos, de todos los factores que muy bien pudiéramos considerar causales o determinantes, de manera dialéctica y necesaria.

La cognición es una condición y consecuencia del aprendizaje: no se conoce la realidad objetiva ni se puede influir sobre ella sin antes aprehenderla, sobre todo, sin dominar las leyes y principios que mueven su transformación evolutiva espacio-temporal. Es importante insistir en el hecho de que las características y particularidades perceptivas del problema que se enfrenta devienen en condiciones necesarias para su comprensión, recreación y solución.

Todo aprendizaje unido o relacionado con la comprensión consciente y consecuente de aquello que se aprende es más duradero, máxime si en el proceso cognitivo también aparece, con su función reguladora y facilitadora, una retroalimentación correcta que, en definitiva, influye en la determinación de un aprendizaje correcto en un tiempo menor, más aún, si se articula debidamente con los propósitos, objetivos y motivaciones del individuo que aprende.¹²

2.3.2.1. Aprendizaje autorregulado

La autorregulación puede definirse como la capacidad que una persona adquiere para orientar su propia conducta. En el contexto del aprendizaje, la autorregulación consiste básicamente en formularse metas concretas,

¹² Tesis Elementos Conceptuales Básicos del Proceso Enseñanza- Aprendizaje. Autor: Msc. Ileana Alfonso Sánchez. Red Telemática de Salud en Cuba. Octubre 2009.

planificar acuidades para el logro de esas metas, monitorear el desempeño durante la ejecución de tales actividades, evaluarse a sí mismo de forma continua, de acuerdo con las metas y criterios fijados, y, por último, valorar el producto del proceso de aprendizaje.

En el entorno escolar, los estudiantes que se autorregulan son promotores activos de su propio proceso de aprendizaje y, en consecuencia, obtienen mejores resultados en términos de logro académico. Esto se consigue a través de la puesta en práctica de una serie de estrategias cognitivas, metacognitivas, motivacionales y conductuales. La utilización deliberada de estas estrategias no solo permite al sujeto construir conocimiento de forma significativa, sino que conlleva un autoconocimiento respecto de las formas individuales más eficaces para utilizar o aplicar lo aprendido.

Sobre el planteamiento anterior, todo sujeto podría, en teoría, regular tres dimensiones de su actividad como estudiante: las estrategias de aprendizaje, la motivación y la conducta observable. Respecto de las primeras, el alumno podría conocer y manejar una serie de habilidades cognitivas y metacognitivas para llevar a cabo tareas. Igualmente, podría conocerse a sí mismo como procesador de la información y saber qué necesita, en términos de memoria, atención o conocimiento previo para aprender de manera eficaz. En lo referente a la motivación, los estudiantes que logran autorregular su aprendizaje tendrían la capacidad de controlar y hacer más realistas sus creencias personales acerca de lo que son capaces de hacer cuando se enfrentan a una tarea o sobre el tipo de metas que pueden formularse frente a una situación de aprendizaje.

Por último, la autorregulación de la conducta implicaría para el sujeto convertirse en una persona activa para crear ambientes que optimicen el propio aprendizaje, para encontrar lugares adecuados de estudio y para buscar ayuda de otras personas cuando se requiera. En general, los estudios

sobre aprendizaje autorregulado señalan las siguientes características de los estudiantes que regulan su aprendizaje:

1) conocen y saben emplear una serie de estrategias cognitivas que les ayudan a organizar, elaborar y recuperar información.

2) saben cómo planificar, controlar y dirigir sus procesos hacia el logro de las metas.

3) presentan un conjunto de creencias motivacionales, tales como un alto sentido de autoeficacia-académica y adopción de metas de aprendizaje, y, además, estos le asocian un alto valor a las tareas de aprendizaje, acción que les permite ajustar continuamente estas categorías, de acuerdo con los requerimientos de la tarea.

4) planifican y controlan el tiempo y el esfuerzo que van a emplear en el desarrollo de las tareas, además de que diseñan ambientes favorables de aprendizaje (lugar de estudio y búsqueda de ayuda).

5) y por último, son capaces de poner en práctica una serie de estrategias volitivas, orientadas a evitar distracciones externas e internas para mantener su concentración, su esfuerzo y motivación durante la realización de una tarea de aprendizaje.

2.3.2.2. Aprendizaje autorregulado y logro académico

Una importante cantidad de estudios han evidenciado que existe una relación positiva entre el uso de estrategias de aprendizaje autorregulado y el logro académico obtenido por los estudiantes. En general, los estudios indican que los alumnos que regulan su aprendizaje adaptan sistemáticamente sus esfuerzos para el logro de sus propósitos académicos y, como resultado de la puesta en práctica de esa estrategia, obtienen mejores logros.

En otra dirección, se ha constatado que el alto logro es explicable por los niveles de autorregulación ejercidos por el propio estudiante. En un estudio dirigido por Ablard y Lipschultz (1998)¹³ con alumnos de séptimo grado de alto desempeño, se indagó por su uso de estrategias de aprendizaje. Los resultados indicaron que, en su mayoría, estos estudiantes usaban estrategias de aprendizaje autorregulado.

En cuanto a la relación autorregulación-aprendizaje, la investigación ha indagado por multitud de condiciones específicas que maximizan el efecto de la primera sobre la segunda. Entre ellas vale la pena citar: 1) el tipo de metas que se formula el aprendiz; 2) la importancia del monitoreo y la retroalimentación; 3) las características efectivas de la motivación, y 4) las posibilidades de que la autorregulación sea efectivamente aprendida.

En este ámbito de investigación, Shen, Chen y Guan (2007)¹⁴ estudiaron la influencia en la formulación de metas de aprendizaje (p. ej., "quiero aprender mucho de este tema"), metas de desempeño (p. ej., "quiero tener la mejor nota del curso") y metas para evitar juicios negativos sobre la propia valía (p. ej., "no quiero ser el último del curso"), y la motivación personal y situacional (esto es, del grupo en su conjunto) en el aprendizaje de una unidad de *softball* en clases de Educación Física. En la investigación participaron 177 estudiantes del grado sexto. Los resultados mostraron que existe una estrecha relación entre motivación y logro académico en Educación Física: las metas de aprendizaje fueron el mejor predictor de la motivación situacional del grupo, y la motivación individual contribuyó directamente en la adquisición de conocimientos y en el desarrollo de habilidades motrices.

La constatación de esta relación positiva entre autorregulación y aprendizaje ha llevado a pensar en la enseñabilidad de la autorregulación. En efecto, un

¹³ Ablard, K. E. & Lipschultz, R. E. (1998). Self-regulated learning in high achieving students: relations to advanced reasoning, achievement goals, and gender. *Journal of Educational Psychology*, 90 (1), 94-101.

¹⁴ Shen, B., Chen, A. & Guan, J. (2007). Using Achievement Goals and Interest to Predict Learning in Physical Education. *The Journal of Experimental Education*, 75 (2), 89-108.

aspecto importante de esta capacidad es que puede enseñarse, y que la misma no se adquiere de una vez y para siempre. Es evidente que ella pasa por distintas etapas, que son superables mediante la orientación y las prácticas repetidas a través de múltiples experiencias en diferentes contextos (Greene et al., 2008).¹⁵

En esta misma dirección, se ha encontrado que la formulación de metas y la retroalimentación interactúan entre sí. En efecto otros autores, demostraron una alta adquisición de habilidades autorregulatorias cuando los estudiantes se fijaban metas específicas de aprendizaje y obtenían retroalimentación de su progreso, en contraste con estudiantes que se fijaban metas generales.

Otras investigaciones han estudiado la relación entre el control del proceso de aprendizaje por parte del aprendiz y el uso de habilidades de aprendizaje autorregulado cuando los estudiantes interactúan con ambientes de aprendizaje basados en computador.

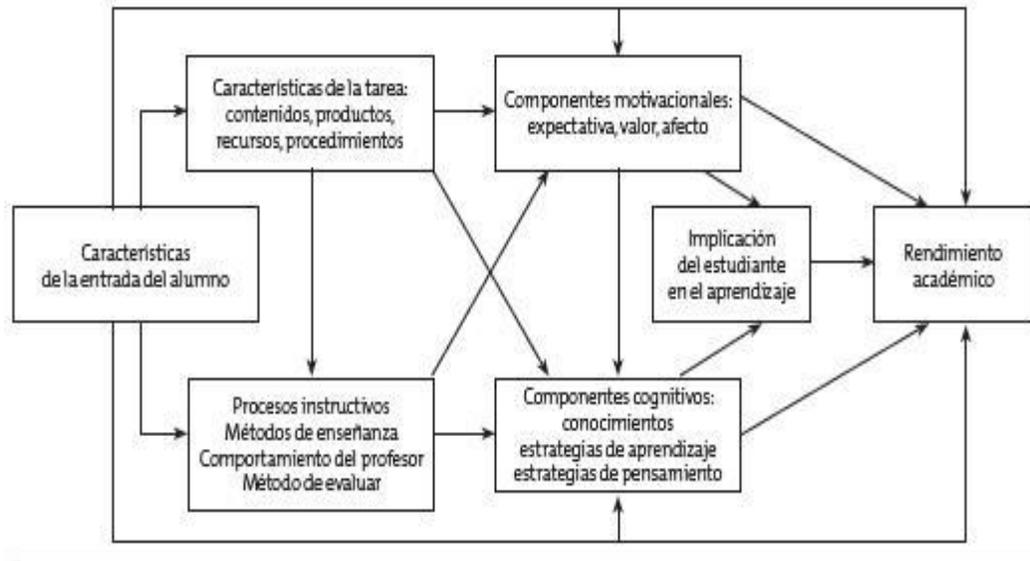
Por otra parte, ciertos estudios, realizados en el ámbito de las estrategias de aprendizaje autorregulado, han demostrado la existencia de una relación notable entre el uso de variables motivacionales y estrategias de aprendizaje (figura 2); esta relación está asociada, de manera directa, con el logro académico de los estudiantes en los diferentes niveles de formación. Los resultados obtenidos han evidenciado que el entrenamiento en estrategias de aprendizaje influye sobre variables motivacionales tales como: la autoeficacia, la orientación hacia metas intrínsecas, el interés de la tarea de aprendizaje.

De igual forma, se ha comprobado que las características motivacionales de los estudiantes afectan sus habilidades cognitivas, como la adquisición, el

¹⁵ Greene, J., Moos, D. C., Azevedo, R. & Winters, F. (2008). Exploring differences between gifted and grade-level students' use of self-regulatory learning processes with hypermedia. *Computers & Education*, 50 (3), 1069-83.

almacenamiento, la transferencia y la utilización de la información, y metacognitivas, como el monitoreo y el control del conocimiento.

Figura 2. Modelo de interacción entre cognición y motivación (Pintrich, DeGroot y García, 1992).



Conforme con los anteriores planteamientos, es evidente que las investigaciones en el ámbito educativo han empezado a adoptar una postura integradora sobre el proceso de aprendizaje de los sujetos, y ponen de manifiesto una estrecha relación entre variables cognitivas, metacognitivas y afectivo-motivacionales para explicar el aprendizaje de los estudiantes, así como su logro académico.¹⁶

2.3.2.3. Diseño de Ambientes de Aprendizaje

El Concepto de diseño de ambientes de aprendizaje se refiere a la previsión de los mejores contextos para favorecer el aprendizaje dado una necesidad en un ámbito específico. En el diseño de ambientes de aprendizaje se planean y preparan las mejores condiciones que impacten positivamente al proceso aprendizaje. El término de diseño instruccional se ha enfocado tradicionalmente más a ámbitos educativos por lo que la adopción del

¹⁶ www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123...script=sci_arttext.

concepto de diseño de ambientes de aprendizaje amplía el ámbito y la perspectiva en la que se aplica el diseño.

En este sentido el diseño de ambientes de aprendizaje no se limita al diseño en un contexto escolarizado, sino a cualquier tipo de contexto social (universidad, empresa, comunidad, familia, región, entre otras) Por otro lado, el término de diseño de ambientes de aprendizaje se usa también por ejemplo, al referirse al diseño de ambientes arquitectónicos, es decir, el diseño de espacios físicos con condiciones que favorecen el aprendizaje. El espacio físico o electrónico, así como el recurso informático, son solo algunos de los factores o elementos que requieren ser contemplados en el diseño y aunque efectivamente contribuyen a propiciarlo, no deben ser el fin al generar un ambiente de aprendizaje. Un aula inteligente no garantiza, pero es un eficiente ambiente de aprendizaje.

En el Diseño Centrado en las Personas (DCP) las personas son el centro del aprendizaje, por lo tanto sus necesidades vienen a ser el corazón del proceso.

La prioridad son las necesidades básicas de las personas. Los seres humanos buscan tanto el confort psicológico como el físico. La sensación de bienestar personal influye en la productividad, creatividad y el compromiso. Cuatro elementos para propiciar lugares productivos: efectividad cognitiva, soporte social, funcionamiento emocional y función física. Si la gente no está confortable y no perciben la sensación de bienestar fácilmente se distraen. Se necesita considerar primeramente que las personas se sientan bien, para liberar a su cuerpo y mente para el aprendizaje.

La diversidad de estilos de enseñanza y aprendizaje. Abunda la diversidad; los individuos aprenden de diferentes maneras. La misión no es tanto la instrucción sino producir conocimiento en cada estudiante a través de lo que signifique trabajar mejor.

Cada cerebro se organiza de manera única, por lo tanto el espacio para el aprendizaje debe ser variado, tanto para el facultativo como para el estudiantado. El espacio debería ser tan fluido de manera que pueda acomodarse diferentes estilos de aprendizaje y enseñanza con el mínimo de esfuerzo.

Consideraciones de índole distinta deben interrelacionarse con el fin de obtener mejores resultados. Las características para un ambiente de aprendizaje adecuado son:

Los ambientes saludables incorporan principios ergonómicos y ambientales, por lo cual mantiene un bienestar físico. Distintos niveles de estimulación y disposición en estudiantes pueden obtenerse a través de la mezcla de tipos de iluminación, incluyendo la natural. Un enfoque ergonómico abarca el ambiente y la adecuación de éste con las actividades humanas. Se incluyen recorridos bien planeados facilitan el acceso a equipos y suministros, mobiliario fácilmente movable; Debido a las diferencias en las dimensiones humanas, mesas y sillas deben ser ajustables. Los instructores y estudiantes deben sentirse animados para levantarse y moverse alrededor. Criterios ergonómicos fáciles de recordar: no debe lastimar y debe prevenir lesión.

Espacios estimulantes atraen a la gente y dispara el pensamiento creativo. Hacen posible la motivación responsable de maestros y estudiantes. Experiencias multisensoriales, visuales, táctiles, auditivas y cinestésicas, estimulan a las personas influyendo la memoria y la interiorización de información. Ciertas experiencias de aprendizaje pueden anclarse a un lugar en particular, sonido o aroma, los cuales proporcionan señales auxiliares para que el cerebro construya la memoria y procese información. Los humanos asocian lo que aprenden con el lugar en que lo aprenden.

La clave es la variedad de estímulos que en un espacio puedan ofrecerse, con algo tan simple como la pintura de las paredes. El diseño del espacio debe incluir la oportunidad de realizar actividades no planeadas. Permitir la comunicación visual mediante la transparencia, y el aprovechamiento de visuales a paisajes naturales.

Crear espacios que ofrezcan alternativas visuales de figuras y formas. Considerar la influencia de la geometría en las actividades en el salón de clase, en cuanto a los acomodos de las personas. Texturas, colores y formas pueden reforzar asociación y retención. La clave es pensar en el ambiente total considerando maneras de alcanzar interés y variedad.

Debido a que el aprendizaje sucede tanto en momentos de silencio y soledad, como en lugares sociales y animados, los ambientes necesitan ofrecer un espectro de lugares privados e interactivos. Aprender es una actividad social. Un espacio social común conecta a los individuos con personas y otras actividades. Estudiantes y maestros participan en un esfuerzo mutuo, el aprendizaje, y forja conexiones que refuerzan el aprender y crean un sentido de pertenencia.

Es importante crear también espacios privados individuales; no necesariamente con compartimientos, una silla girada puede indicar el deseo de privacidad. Al crear oportunidades y espacios para tener tiempo para pensar en privado, se debe tomar en cuenta el nivel de privacidad, empleando paneles, cortinas plegables, plantas.

Espacios adaptables ayudan en las actividades de las personas para el cambio. Los espacios para el aprendizaje necesitan mantener el paso ante la variedad de estilos de aprendizaje y enseñanza. Planear la manera de tomar una simple área y transformarla de un espacio de lectura en un espacio para un pequeño grupo, y en un amplio espacio para debate.

El movimiento de personas y mobiliario para diferentes ambientes de aprendizaje requiere espacios adecuados. Regularmente encontramos disposiciones espaciales que impiden el movimiento, también las áreas de circulación reducen la oportunidad e interacción. Si la disposición del espacio no propicia la movilidad entonces la diversidad de aplicación de métodos de enseñanza y aprendizaje se vuelve imposible.

La familiaridad y el sentido de pertenencia son importantes. Los seres humanos tienden a buscar o crear lugares con atributos de familiaridad. Si pensamos acerca de los modos de arreglar nuestros hogares. Creamos el sitio, las condiciones la situación, arreglamos el mobiliario y los artefactos de cierta forma que ajuste a nuestro propósito y preferencia. Análogamente, los ambientes de aprendizaje deberían permitir a los estudiantes y educadores el personalizarlos. El espacio debería percibirse confortable en una variedad de arreglos y para una variedad de personas.

Un espacio puede conceder permiso de apropiarse de él, no solo para los maestros.

Los usuarios del proceso educativo necesitan saber que tienen voz y voto para definir el espacio; deben conocer cómo utilizarlo en todo su potencial y como las variadas herramientas y mobiliario pueden ayudar a satisfacer sus necesidades. Además, ¿por qué se estableció un punto frontal del salón? Sin fijar una sola orientación, los ocupantes del salón pueden moverse y agrupar mobiliario, disponer de la tecnología y realizar actividades de múltiples maneras y en diferentes lugares del mismo espacio.

Las áreas de lectura y presentación no deben restringirse solo para el frente del salón. Espacios tecnológicamente bien diseñados facilitan la flexibilidad del flujo y tipo de información de acuerdo a los múltiples estilos de

aprendizaje y enseñanza. La tecnología cambia más rápidamente que otros elementos del mobiliario. La tecnología debe integrarse en el espacio para que ayude a la fluidez del aprendizaje, y a la interacción de las personas, reconociendo que no es la pieza central del salón y sobre todo no es la finalidad del aprendizaje.¹⁷

La educación es un proceso complejo, integral, racional y continuo que tiene lugar en un contexto y esquemas de valores socio históricos que conducen a metas y aspiraciones individuales y de una sociedad, por cuanto está dirigido a la búsqueda del pleno desarrollo de la personalidad del ser humano acorde con una determinada orientación filosófica, política y social, de tal manera que la calidad de la educación garantiza la calidad del ser humano.

Así pues, la educación es la base que fundamenta el logro de las capacidades del ser humano, de allí que la evaluación de la función docente, como ente fundamental del desarrollo educativo ha sido el gran interés para las instituciones educativas a nivel mundial como una manera de garantizar un producto de calidad.

En la actualidad donde la globalización e innovación tecnológica forman parte de todo lo que nos rodea, es de suma importancia que los nuevos profesionales egresados de las universidades estén mejor capacitados, en cada una de las áreas de desarrollo. Por lo cual es necesario estudiar los factores determinantes dentro del proceso de formación del profesional, que puedan influir en que logre alcanzar un completo desarrollo tanto en el aspecto personal como académico, de manera de generar que el estudiante se sienta satisfecho con la educación entregada en su casa de estudios.

¹⁷ Congreso Latinoamericano de Enseñanza en Diseño. Universidad de Palermo. El Ambiente del Aprendizaje de Oportunidad para la Enseñanza del Diseño. Autor: Arq. Julio Lorenzo Palomera y LDG. Rebeca Lozano Castro. Año 2010.

2.3.3. El enfoque en la satisfacción del estudiante

Un estudiante satisfecho puede sentir que posee las herramientas y la confianza necesaria a la hora de enfrentar el mundo laboral, de esta forma puede llegar a ser un profesional competente, exitoso y a la vez ser útil en el progreso de la sociedad.

Así nace el estudio de la satisfacción estudiantil, el cual tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los estudiantes. Para identificar y mejorar las falencias encontradas, logrando de esta forma entregar una mejor educación a los jóvenes, lo que permite que estén mejor preparados para el mundo laboral.¹⁸

Por no tener una investigación sobre “satisfacción de los estudiantes” surgió la necesidad de realizar un estudio cuantitativo, como forma testimonial de recoger las opiniones informales, que los alumnos de la Carrera de Enfermería expresaban como “disconformidad” por los servicios ofrecidos tanto en lo académico como en lo administrativo.

De lo contrario, se contaría con una visión segmentada del contexto universitario y no se tomarían decisiones adecuadas para mejorar el desempeño de la universidad.

Por lo anterior, el docente universitario se convierte en un ente evaluable, clave, en la búsqueda de una superior calidad educativa.

Sin embargo, por un lado, se observa una tendencia histórica y de uso generalizado en muchas universidades chilenas a la hora de hablar de evaluación de la docencia, que consiste en que el único informante de este proceso son los estudiantes.

¹⁸ Universidad Austral de Chile. Análisis del grado de satisfacción estudiantil. Autor: Edgardo Antonio Olea. Valdivia-Chile 2009.

De acuerdo a gran parte de los autores es el ámbito educativo, el cual trae controversias, puesto que no existe un consenso real en los criterios de evaluación que deben considerarse para la labor docente; no así en el caso del ámbito de la investigación ya que existen criterios definidos por las comunidades científicas.

Los académicos deben tener un compromiso con el conocimiento y, a la vez, ser capaces de interactuar con sus alumnos, lo cual conlleva a la principal problemática de la docencia universitaria: la falta de formación pedagógica.

Además existe una gran diferencia entre universidades públicas y privadas al ofertar sus planes de estudio y servicios a los estudiantes, ya que las privadas deben buscar siempre cumplir con las expectativas de los estudiantes para asegurar su éxito. El debate entre considerar al estudiante como cliente o materia prima es de importancia para definir el rumbo de la evaluación de la calidad.

La satisfacción del estudiante no puede ser percibida sino hasta que se convierte en egresado y logra desarrollarse en el mundo laboral y puede ir desde que consigue su primer empleo hasta el momento en que se jubila. Pero definitivamente es un cliente y aunque no puede buscarse su satisfacción inmediata el proceso debe asegurar su satisfacción al momento de convertirse en egresado e incorporarse al mundo productivo.¹⁹

En los últimos años, el estudio de la “satisfacción” en la sociedad se ha convertido en un instrumento de valor creciente, para el mejoramiento de productos, para la venta de servicios o para realizar investigación en el área. En este caso las universidades deben aspirar a atraer y mantener estudiantes en forma sistemática, pues ellos constituyen la fuente indispensable que permiten la supervivencia y desarrollo consistente de la entidad.

¹⁹ Universidad Austral de Chile. Análisis del grado de satisfacción estudiantil. Autor: Edgardo Antonio.

Sea cual fuere la idea de una institución de calidad, deben ser observables determinados productos: satisfacción de estudiantes, impacto claramente positivo en la sociedad para mejorar la organización de los servicios a proveer.

En el caso de la enseñanza superior autores afirman que se debe ver al estudiante como un consumidor a quién hay que servir. Por ello, constituyen una importante fuente de información para la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos que aportan permiten inferir características claves del funcionamiento de ella determinando la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

Otros autores plantean que la “satisfacción” es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, la satisfacción, es la sensación de una motivación que busca sus objetivos.

La satisfacción es siempre un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado.

Ratificando lo anterior para lograr satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no.

Derivado de lo anterior, se deduce lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. En este sentido, al referirse a la satisfacción con los servicios ofrecidos, se debe tener presente la complejidad del concepto, debido a que está relacionado con una gran variedad de factores como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro, los valores del

individuo y de la sociedad, por lo tanto es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales.

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado a nivel organizacional. Se podría decir que corresponde a un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, ya que está enfocado más hacia las percepciones que hacia criterios concretos y objetivos.

Por ser la “satisfacción” un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para interpretar este fenómeno y de validarlo como tal, se debe aplicar el debido rigor, de tal forma que permita evaluar los diferentes hallazgos de una manera científica, profesional y útil.

La Carrera de Enfermería, de la Universidad Técnica del Norte como una entidad al servicio de la sociedad le corresponde responder a las necesidades de sus estudiantes, desarrollando servicios atractivos que aseguren, además, su posicionamiento a nivel país. Sin embargo, adolece de una evaluación sistemática de mejora continua de la calidad de la docencia que permita identificar y fortalecer las conexiones entre la satisfacción del estudiante con los servicios prestados como Institución de Educación Superior.

Se agrega a esto que, a través de conversaciones informales, por observaciones empíricas y el análisis de los programas de asignaturas, se ha evidenciado ciertas deficiencias y problemáticas, tanto en el ámbito académico como administrativo, que se relacionan directamente con el proceso enseñanza-aprendizaje.

Por estas dos últimas razones, surge el planteamiento del problema de investigación cuyo propósito es contribuir a mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje de la Facultad Ciencias de la Salud formulándose como objetivo general conocer las inquietudes, expectativas y grado de satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Enfermería.

En el período enero- julio del 2012, la pregunta a responder fue ¿qué grado de satisfacción expresan los estudiantes de la Carrera de Enfermería pertenecientes a la Universidad Técnica del Norte en relación a los servicios ofrecidos en las áreas académicas y administrativas?

El grado de satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido, estará representado en el resultado de su percepción sobre aspectos docentes, en los que no sólo juega un papel importante la función de los académicos, sino también otros factores relacionados con el objeto de estudio (estructura curricular, sistemas de comunicación, infraestructura física), la programación docente de las asignaturas (Proceso enseñanza-aprendizaje, uso de los recursos y medios de apoyo a la docencia existente para el aprendizaje) y sobre aspectos no docentes tales como: extensión, Aspectos administrativos para facilitar el cumplimiento del Plan de Estudios, Servicios Generales, (biblioteca, comedor universitario, Bienestar Estudiantil), gestión administrativa – académica, entre otras.

Debido al fenómeno a estudiar, el cual pretende reconstruir las formas de sentir, pensar y actuar de las personas, como informantes, se adopta la metodología cuantitativa. Diversos autores e investigadores presentan las aportaciones e importancia al momento de hacer este tipo de investigación.

En otras palabras, son investigaciones centradas en los sujetos, que adoptan la perspectiva del interior tomando el fenómeno a estudiar de una manera integral.

Sin invalidar otros análisis con relación al tema, en este estudio se considerará al estudiante como el núcleo central, quién tendrá requerimientos y frente a ellos, la organización deberá hacer esfuerzos para satisfacerlos.²⁰

Actualmente parece que la influencia de las expectativas del alumnado sobre el profesorado y el proceso de enseñanza-aprendizaje va en aumento.

Aunque la satisfacción en el trabajo estudiantil ha sido ampliamente estudiada, la literatura sobre la satisfacción con la enseñanza es muy limitada.

Desde que la satisfacción de los estudiantes se ha asociado con sus actitudes profesionales posteriores, las facultades deberían preocuparse de la satisfacción de los alumnos como resultado del proceso educativo.

Una de las maneras de evaluar la enseñanza lo constituye la percepción del estudiante universitario, el cual es componente importante del proceso enseñanza-aprendizaje en las aulas universitarias.

2.3.4. Expectativas del estudiante

Las expectativas del alumnado en Educación Superior se han estudiado desde un modelo teórico más reciente, influenciado por ámbitos ajenos a la educación. Actualmente existe un creciente interés por las expectativas que el alumnado universitario posee, tanto al inicio como durante sus estudios. Los objetivos que las investigaciones en este campo persiguen pueden agruparse en dos tipos: aquellos que investigan las expectativas del alumnado con la intención de conocer qué esperan de la universidad en

²⁰ <http://psicologiacientifica.com>.

general, y aquellos que estudian las expectativas de los estudiantes sobre componentes específicos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En definitiva, los términos que más se ajustan a la postura de este trabajo son: el papel de gestor para el profesorado y de productor para el alumnado. Por tanto, ambos son copartícipes del proceso de aprendizaje. Para poder desarrollar esta nueva concepción, el alumnado debe tener los medios adecuados y ser capaces de utilizarlos para manifestar al profesorado las modificaciones o correcciones que considere oportunas. De ahí la importancia de las percepciones, expectativas y opiniones del alumnado durante todo proceso de enseñanza-aprendizaje.²¹

Es de vital importancia para la superación personal el lograr un desarrollo de calidad en un área de interés propio en la cual desempeñarse como profesional. Sin embargo muchas veces la educación abarca muchos aspectos que carecen de interés para el estudiante y descuida otros que sí lo son. Por lo que debe tomarse en cuenta al alumno para mejorar los planes de educación estudiantil. De igual manera muchas instituciones de salud se quejan de que reciben estudiantes con conocimientos y habilidades insuficientes, como consecuencia de debilidades en el proceso de formación de los profesionales.

El aumento de los estudios destinados a conocer qué esperan los estudiantes y qué desea de la institución universitaria, provoca la necesidad de analizar las diferentes líneas de investigación desarrolladas a este respecto y los hallazgos más significativos; para, a partir de aquí, extraer las

²¹ Van Zwanenberg N, Wilkinson LJ, Felder AA. Felder and Silverman's Index of Learning Styles and Honey and Mumford's Learning Styles Questionnaire: how do they compare and do they predict academic performance? *Educational Psychology*. 2000; 20(3):365-80.

conclusiones que ayuden a desarrollar y avanzar en el estudio de las expectativas de los universitarios.²²

En tal sentido, es claro que existe una fuerte interacción entre práctica docente, institución escolar y contexto ya que la estructura global del puesto de trabajo condiciona las funciones didácticas que se ejercen dentro del mismo.

Así, la teoría de los rasgos parte de determinar las características que supuestamente deben reunir las profesiones: autonomía y control del propio trabajo, auto organización en entidades profesionales, cuerpo de conocimientos consistentes de raíz científica, control en la preparación de los que se inician en la profesión, fuertes lazos entre los miembros y una ética compartida.

La encomienda social de garantizar eficientes resultados de aprendizaje para todos los alumnos implica un aumento real de tareas del docente, originando la crónica sensación de sobrecarga de trabajo. En ocasiones, la misma formación en servicio se ofrece a los docentes fuera de la jornada escolar, contribuyendo a una real intensificación de sus tareas habituales.

Este conjunto de cualidades conforman dimensiones del quehacer docente, en las que se definen aspiraciones respecto a la forma de concebir y vivir la actividad, así como de dar contenido concreto a la enseñanza:

1. La obligación moral.- el compromiso ético que implica la docencia la sitúa por encima de cualquier obligación contractual que pueda establecerse en la definición del empleo. El profesor está obligado al desarrollo, de personas humanas libres, en cada uno de sus estudiantes.

²² Universidad Austral de Chile. Análisis del grado de satisfacción estudiantil. Autor: Edgardo Antonio.

2. El compromiso con la comunidad.- la educación no es un problema de la vida privada de los profesores, sino una ocupación socialmente encomendada y que lo responsabiliza públicamente.

3. La competencia profesional.- entendida como un dominio de conocimientos, habilidades y técnicas articuladas desde la conciencia del sentido y de las consecuencias de la propia docencia. Por ello, la reflexión y análisis de esta constituye un eje estructurante de la formación y profesionalización de los profesores.

González asevera que un estudiante satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. Así mismo, son los estudiantes que afirman estar satisfechos en la medida que cuenten con recursos y servicios adecuados a la hora de realizar las actividades dentro de la universidad.

Por último, esta satisfacción se verá reflejada cuando los representantes de las instituciones de educación entreguen una solución a las falencias encontradas logrando alcanzar un nivel de satisfacción esperado por el estudiante.²³

Debido a esta situación, el estudiar en la Universidad ya no se trata de obtener solo un título, sino de obtenerlo en una universidad prestigiosa. El mercado universitario es ahora un mercado maduro, caracterizado por una reducida tasa de crecimiento, un número elevado de competidores. La diferenciación y la imagen de marca cobran una importancia fundamental, donde el estudiantado se convierte en un factor importante a la hora de evaluar la educación. Así una de las formas en que las instituciones de educación superior atacan estos nuevos desafíos es a través de la recolección continua de datos sobre la satisfacción del estudiante de esta forma poder identificar falencias y prevenir condiciones que provocan

²³ Universidad Austral de Chile. Análisis del grado de satisfacción estudiantil. Autor: Edgardo Antonio Olea. Valdivia-Chile 2009.

insatisfacción de manera tal de poder realizar mejoras continuas en el desarrollo de la educación.

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. La meta de la institución debe ser que los estudiantes que cursan una carrera manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, entre otras, así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.²⁴

Las áreas que los estudiantes identifican como las mayores fuentes de insatisfacción se convierten en las áreas prioritarias para el encauzamiento de las inversiones, para las acciones de capacitación, para la implantación o reajuste de los reglamentos, la rotación de personal, o lo que resulte pertinente.

Naturalmente, la Alta Dirección a través de sus organismos técnicos, deberá ponderar el carácter determinante de la encuesta triangulándola con otras fuentes de información.

2.3.5. Rendimiento académico

La dificultad en la comunicación entre los alumnos y el profesor es uno de los factores que propician un aprendizaje deficiente. La causa de esta mala comunicación tiene relación con el uso de un lenguaje académico por parte del profesor y de los libros de texto.²⁵

²⁴ Universidad Ricardo Palma. Encuesta de Satisfacción Estudiantil. Calidad Universitaria. Autor: José Clemente Flores Barboza. Lima-Surco 2006.

²⁵ Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Instituto de Ciencias Biomedicas. El Lenguaje como factor esencial en la consecución del aprendizaje. Autor: Laura Carrillo Moreno, Noviembre 2008.

una de las características que se espera encontrar en el personal de enfermería es el ser competentes en la práctica profesional, de manera que esta sea de calidad y oportuna.

la base ética para lograr la competitividad en la formación, esta ligada al aprovechamiento de iniciativas de política académica y al uso de saberes de las distintas disciplinas académico- profesionales.

La función de la universidad es incrementar el nivel general de la educación, proporcionar la mayor y mejor educación posible al mayor número de personas.

entendiendo que la educación significa cambios en el caso de la enfermería se tiene que evidenciar en la práctica diaria en las diferentes instituciones de salud, de manera que esta sea eficiente.

Un rendimiento es mejor cuando con menos esfuerzo se obtiene mejor resultado, el rendimiento es una cuestión ambiental partiendo de una condición buena, todo lo que le rodea al educando condiciona al rendimiento, sobre todo sus motivaciones.

Para que lo expuesto se produzca, hay una serie de factores que inciden, tanto a nivel del docente como del estudiante, por lo que es necesario revisar los factores que influyen en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

2.3.5.1. Factores en el rendimiento académico

Un factor es todo hecho o fenómeno que condiciona de manera natural o espontánea el proceso educativo

por tal razón los factores se clasifican en:

Factores institucionales: la educación está tomando medidas para desistematizar la escuela y convertirla no solo en un lugar, un edificio, sino en una institución de organización, guía y control del aprendizaje. el edificio

no tiene que ser forzosamente un local en donde deba alojarse a toda la poblacion escolar al mismo tiempo en una jornada determinada; consistira en una unidad plurifuncional con espacios para atender a diferentes grupos de alumnos con propositos distintos, atendidos por varios maestros, haciendo ademas uso de las instituciones extra escolares, no para completar sino para realizar realmente la educacion.

Las condiciones fisicas deben dar lugar a la flexibilidad organizativa del trabajo docente. los edificios escolares deben contar con espacio amplio, buena iluminacion, ventilacion, escritorios y material.

Factores laborales: el trabajo es un campo de perfeccionameto humano y de servicio a los demas. se trata de una actividad sistematica, caracterizada por una disciplina, un horario, una agenda y dedicacion cotidiana de energia y esfuerzos.

el trabajo puede ser manual o intelectual, en ambos casos se realiza una integracion de esfuerzo fisico y mental. algunos parametros a seguir para que el trabajo se convierta en un espacio de satisfaccion y logros , son los siguientes:

tener un ideal alto, una meta noble, un proposito justo y un verdadero afan de servicio.

infundir orden y sentimiento a nuestraas tareas.

trabajar en equipo y saber compartir la responsabilidad de un trabajo bien hecho.

tener una motivacion constante por el trabajo y saber que la paciencia y dedicacion son necesarias.

saber compartir, comprender y promover cambios positivos que conduzcan al mejoramiento de las personas.

En la actualidad existe una mirada difusa respecto de la evaluación docente, la que no está explicitada en una política institucional propiamente tal. En este contexto, el Departamento de Educación de la Universidad de La Frontera, dentro de las acciones comprometidas en su planificación estratégica, ha definido como prioritario analizar el quehacer de la evaluación docente en la facultad de Ciencias de la Salud. Así, reconociendo que la encuesta de satisfacción de los estudiantes es el instrumento de mayor tradición, se ha considerado necesario hacer una valoración del impacto que tiene en los académicos las apreciaciones realizadas por sus estudiantes, permitiendo de esta forma una aproximación a la cultura evaluativa instalada en sus prácticas docentes.

La presente investigación ha sido realizada durante el periodo enero- julio 2012, tomando como unidad de análisis la facultad antes señalada. En esta línea, haciendo uso de un encuesta, se recoge información en una muestra estratificada, sobre concepciones y prácticas, como también, la opinión que le merece a los académicos las acciones de evaluación docente a las que se ve sometido(a), de manera especial la encuesta que emiten sus estudiantes sobre su desempeño.

Fruto de los resultados, se establecen como conclusiones: que los docentes al formular sus prácticas a partir de un discurso perteneciente al paradigma cualitativo, no garantizan el uso de una evaluación auténtica de los aprendizajes en el aula; al no existir una política institucional de evaluación docente en la que se defina el modelo a emplear, traerá aparejado, por un lado, una acción rutinaria que no tendrá real impacto en la construcción de una nueva cultura evaluativa, tan necesaria como urgente en el devenir de nuestras universidades y, por otro, pérdida del peso específico de la opinión de los alumnos como herramienta evaluativa.

Calidad de enseñanza del servicio en enfermería

Al definir la calidad del servicio en el ámbito de la educación superior en enfermería es difícil definir cuál es realmente el cliente, y por lo tanto evaluar su satisfacción durante la prestación del servicio.

La calidad del servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el estudiante espera de un docente con lo que recibe. El objetivo de la educación universitaria es hacer mejores a los seres humanos que la reciben, tanto en cantidad y calidad de conocimientos. El problema se encuentra al momento de ofrecer los servicios educativos a los estudiantes como una educación de calidad.

Es por ello que los enfoques para asegurar la calidad en la educación difícilmente pueden cumplir con las expectativas de todos

Sin embargo, y aunque muchos de estos resultados pueden reflejarse en la educación superior, en esta etapa educativa se encuentra un gran vacío en la investigación del efecto de las expectativas de los docentes. Por ello, las conclusiones y evidencias encontradas en esos estudios deben tomarse con cautela y adaptarlos, en la medida de lo posible, a las características de las aulas universitarias. Tradicionalmente se ha tomado al profesorado como las personas que influyen con sus expectativas en el alumnado, sin apenas considerar la influencia de las expectativas de éstos sobre aquéllos.

Cuando explica las creencias del profesorado y las atribuciones de éste sobre los estudiantes, afirma que “a los profesores les preocupa su imagen personal, la percepción que tienen otros (colegas, padres y alumnos) de su competencia profesional y, por tanto, actúan en la dirección de crearse una impresión favorable” Actualmente parece que la influencia de las expectativas de los estudiantes sobre el profesorado y el proceso de enseñanza-aprendizaje va en aumento. Ello se deriva de las acciones que

las universidades están realizando para establecer un sistema de evaluación de la calidad del servicio que ofrecen. Entre los aspectos evaluados se encuentra la labor docente y en ésta, una de las fuentes de información de más peso son los estudiantes.

Teniendo en cuenta esto, podemos decir que el profesorado está más condicionado por lo que el estudiante percibe de él y su actuación, y considera más las percepciones y expectativas de él.

Hoy en día, en el mundo en general y en nuestro país en particular, las universidades están asumiendo el reto cada vez mayor de mejorar la calidad educativa que ofrecen a sus usuarios directos, los estudiantes y a los indirectos, sus padres o familiares.

Este reto se expresa en el documento del Plan Estratégico Institucional 2000 – 2010 cuando declara que “la Universidad cuenta con un elevado prestigio académico, tanto por la calidad de la selección de sus estudiantes y por la formación que les brinda, como por el cuerpo docente que la compone; y ello no puede sino comprometernos a responder a los tiempos de hoy manteniéndonos a la altura de nuestra calidad y de las metas ya cumplidas”. En este sentido, nuestra universidad ha puesto en marcha una serie de planes y acciones en función de las metas planteadas en el corto, mediano y largo plazo, a partir de dicho plan estratégico, con el fin de potenciar su calidad educativa de manera continua y de sostener el prestigio ganado a lo largo de estas nueve décadas, de cara a las exigencias educativas y sociales del presente siglo.

Por ello en estos tiempos de cambio, en los que se ha acentuado la exigencia respecto a la competitividad del profesional en el área laboral, el éxito de éste dependerá en gran medida de la calidad de la educación obtenida y de la formación práctica para el trabajo; es muy importante que la universidad esté inmersa en un proceso de permanente mejoramiento con

una visión a largo plazo y una planificación estratégica orientada hacia el futuro y en beneficio del estudiante.

Precisamente para lograr el éxito de los futuros profesionales, la principal función de una institución educativa debe satisfacer las necesidades del estudiante, como se plantea en el modelo de Gestión de la Calidad Total.

Para ello, se debe propiciar una mayor investigación que permita conocer más de cerca cuáles podrían ser esas necesidades que requieren atención, a fin de evaluar y realizar las acciones pertinentes encaminadas a lograr la mejora de la calidad.

Es por ello que se hace necesaria la búsqueda de un instrumento que recoja información sobre la calidad educativa, la evaluación docente y la satisfacción del estudiante con el principal interés de conocer los aspectos positivos y negativos de un contexto educativo en particular. De este modo se generan indicadores que al evaluarse, pueden contribuir a que la institución reciba una retroalimentación que le ayude a optimizar el servicio educativo que ofrece.

En ese sentido, el presente estudio pretende aproximarse al conocimiento de los niveles de satisfacción estudiantil con respecto a la calidad educativa en la universidad, a través de la construcción de un instrumento de medición que ayude a encontrar aquellas áreas de mayor y menor satisfacción, que genere de este modo, indicadores de mejora.

Para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la universidad, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la

institución en su conjunto. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad.

En este sentido, este capítulo abordará desde una perspectiva psicológica, el papel de la motivación, las necesidades y las actitudes, como procesos implicados en la satisfacción estudiantil.

En este sentido La motivación es un proceso dinámico de impulsos que orientan la conducta de los seres humanos y lo dirige hacia la elección de determinadas metas, como un energizador que se deriva de una necesidad interna insatisfecha, que impulsa al organismo a la actividad.

Además se entiende como una secuencia de fases organizadas, es decir que existe una dirección, un contenido y una persistencia en cada fase, incluidas todas en un proceso, que es el que despierta la acción y regula el patrón de actividad de la persona. Por lo tanto, la motivación es un estado que activa y/o da energía a una conducta dirigiéndola hacia determinados objetivos o metas; como por ejemplo los motivos para tener éxito académico.

Además se diferencian tres componentes o dimensiones fundamentales, el componente afectivo, el componente de valor y el componente de expectativa.

El componente afectivo abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectiva que produce la realización de una actividad. Se afirma que las personas sienten en función de cómo piensan y por lo tanto, los pensamientos son condicionantes suficientes de las emociones. Por ello, las personas buscan espontáneamente descubrir y comprender las causas por las que ocurren las cosas, como una forma de curiosidad que genera en ellas sentimientos y emociones conforme van descubriendo los resultados positivos o negativos o también cuando logran ver realizadas sus metas.

El componente de valor tiene que ver con los motivos, propósitos o razones para implicarse en la realización de una actividad. De acuerdo con esto, mencionan que el valor que se le da a algo puede verse afectado por diversas causas, entre ellas está el valor intrínseco de una determinada actividad, el valor que puede darse por el grado de dificultad de la actividad, o bien de acuerdo al propósito, que puede tener un valor instrumental para conseguir una meta más alta, o un valor extrínseco donde se busca el reconocimiento de los demás. Es decir, el valor está influenciado por las necesidades que tiene la persona y por el medio en el que se desenvuelve.

El componente de expectativa comprende las percepciones y creencias individuales sobre uno mismo, lo que implica que, la persona evalúe subjetivamente la probabilidad de alcanzar una meta concreta en base a la experiencia adquirida previamente mencionando que nuestras expectativas van a estar influenciadas por nuestra experiencia directa o indirecta en el éxito de una actividad, por la persuasión verbal con que nos atraen para realizar cierta acción, por nuestro estado fisiológico, o por nuestra percepción de lograr el éxito. Nuestras expectativas también pueden estar condicionadas por el resultado específico, luego de una conducta concreta, puesto que mientras vamos realizando una actividad vamos retroinformándonos sobre los logros en dicha actividad y sobre la dificultad de la tarea.

Asimismo, vamos comparando los resultados obtenidos, con nuestros éxitos o fracasos anteriores, y por último nuestros factores de personalidad determinarán la estimación del éxito en los resultados esperados. Cuando estos tres componentes interactúan de manera conjunta sin interferir unos con otros, entonces se puede decir que el estudiante logrará mantener una motivación alta y persistente en la consecución de sus metas educativas. Es decir, los estudiantes se mostrarán más motivados si se consideran capaces de realizar una actividad académica y más aún, si esta actividad les resulta interesante.

Sin embargo, no siempre la tarea va a resultar motivadora para el estudiante y en ese caso serán las necesidades personales las que lleven al estudiante a esforzarse por alcanzar sus metas. Por ello, al hablar de motivación, necesariamente tenemos que referirnos a las necesidades como componentes imprescindibles de la motivación, puesto que la persona estará más motivada cuanto más desee satisfacer una necesidad.²⁶

Las necesidades

Las necesidades se generan a partir de las carencias, pues la persona primero experimenta algún tipo de carencia y en función de ella se produce la necesidad. Por ello, se puede definir como necesidad al proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener o el ideal. De este modo, el individuo va a realizar acciones o actividades orientadas a satisfacer esta necesidad. Sin embargo, una misma motivación puede satisfacer diversas necesidades, lo mismo que una necesidad puede ser el origen de motivaciones distintas.

Para tratar de clasificar las necesidades, algunos autores se han centrado sobre todo en las necesidades de tipo fisiológico y en las necesidades de orden social. Las primeras son clasificadas como necesidades primarias, ya que se presentan en todos los individuos y si no se satisfacen pueden hacer peligrar su vida o la de la especie. Las segundas, son las que aprendemos como respuesta a nuestro ambiente, como un resultado subjetivo de nuestra relación con otras personas, entre ellas se encuentran la autoestima, el prestigio, el afecto, el poder, los conocimientos, la motivación académica, entre otros.

²⁶ Van Zwanenberg N, Wilkinson LJ, Felder AA. Felder and Silverman's Index of Learning Styles and Honey and Mumford's Learning Styles Questionnaire: how do they compare and do they predict academic performance? *Educational Psychology*. 2000; 20(3):365-80.

En este sentido, una de las teorías más representativas es la jerarquía de necesidades humanas propuesta por Maslow. Esta teoría clasifica las necesidades humanas en cinco niveles, organizados según la importancia que les asigna el autor, comenzando por las necesidades de bajo nivel referidas a las necesidades biológicas, hasta las necesidades de alto nivel que corresponden a las necesidades psicosociales.

Las necesidades fisiológicas son aquellas que al ser satisfechas salvaguardan la vida del individuo y de la especie, pero dada su satisfacción permanente y casi automática, aparentemente la persona le suele dar poca importancia en la medida en que su regulación no es consciente. Entre estas necesidades se encuentran la alimentación, hambre y sed, la respiración, el descanso, la eliminación, el movimiento y la reproducción.

Las necesidades de seguridad y tranquilidad asumen que el individuo no satisface directamente sus necesidades, sino que busca asegurar en lo futuro su satisfacción, por ello, se orienta por diversos caminos para buscar el bienestar físico y económico por medio de la educación, las pólizas de seguro, el cuidado del medio ambiente, entre otros.

Las necesidades sociales orientan a la personas hacia la vida en comunidad, manifestándose en la búsqueda de dar y recibir amor, estima y respeto. Cuando la persona experimenta la ausencia de amigos, compañeros o de la familia surge una carencia de afecto, que lo llevará a buscar el modo de satisfacer esta necesidad.

Las necesidades de estima son un deseo de valoración que lleva al autorrespeto y a la estima de otros. Es decir, existe el propósito de lograr aquello que se propone el individuo, ser competente y tener confianza ante el mundo, lo cual genera un deseo de reputación y prestigio, y un sentimiento de reconocimiento por lo que la persona es.

La necesidad de autorrealización implica el desarrollo integral de las potencialidades humanas, tanto físicas como psicológicas o sociales. Es la necesidad que se busca satisfacer luego de haber cubierto las anteriores.

Es decir, se busca ser auténtico con su propia naturaleza y por ello la persona debe hacer realidad todo lo que ella es en potencia, de acuerdo a su propia capacidad.

Esta teoría afirma que los individuos tratan de satisfacer primero sus necesidades de nivel más bajo, antes de que puedan surgir otras necesidades de nivel más alto. Cuando una necesidad ya ha sido suficientemente satisfecha emerge una nueva necesidad, una más alta, que el individuo se siente motivado a satisfacer y así sucesivamente. Para Maslow, las necesidades superiores surgen sólo después de haber sido satisfechas otras de orden inferior, pero después que el individuo puede satisfacerlas, las necesidades superiores pueden convertirse en necesidades más fuertes que las necesidades primarias. Es por ello, que muchos individuos sacrifican la satisfacción de necesidades de nivel más bajo con el fin de satisfacer necesidades de nivel más alto, como por ejemplo: privarse de los alimentos o del vestido para comprarse una casa, pagar una carrera o un postgrado.

Si las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener, las actitudes deben considerarse en cierto sentido como un marco de referencia para explicar el comportamiento de las personas.²⁷

Se destaca la necesidad de formación y capacitación del personal docente y universitario, además establece que las fallas de aptitudes pedagógicas traen

²⁷ Tesis. la satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad Católica del Perú. Sahi Ruth bullón Villaizán. Lima – Perú 2007.

como consecuencia deficiencias en el proceso de enseñanza aprendizaje y su repercusión inmediata en una disminución del rendimiento estudiantil.

Los profesionales encargados de la formación del recurso humano en enfermería deben estudiar profundamente las percepciones de los actores participantes en el proceso enseñanza – aprendizaje, en la búsqueda de soluciones a las problemáticas que los afectan, con el firme propósito de impactar los currículos y modificar la forma tradicional en que se desenvuelven las prácticas académicas.

Entendido este como la gama infinita de actividades tendientes a promover, mantener y conservar la salud y la vida, se hace evidente la necesidad de enriquecer los contenidos de la formación universitaria partiendo del análisis del proceso enseñanza – aprendizaje y de la percepción de los actores involucrados en él, como una manera de fomentar potencialidades e intervenir oportunamente los obstáculos, generados en los momentos empíricos de dicho proceso.²⁸

El objetivo de este trabajo se centra en realizar dicho análisis y aportar conclusiones que ayuden a establecer nuevas líneas de investigación en este estudio.

En tal sentido, es claro que existe una fuerte interacción entre práctica docente, institución escolar y contexto ya que la estructura global del puesto de trabajo condiciona las funciones didácticas que se ejercen dentro del mismo.

Así, la teoría de los rasgos parte de determinar las características que supuestamente deben reunir las profesiones: autonomía y control del propio trabajo, auto organización en entidades profesionales, cuerpo de conocimientos consistentes de raíz científica, control en la preparación de los

²⁸ Universidad de caldas. Proceso enseñanza-aprendizaje y satisfacción de estudiantes y docentes del programa de enfermería. Autor: Betancur López_sonia inés-gonzález Ramírez mirian.2006.

que se inician en la profesión, fuertes lazos entre los miembros y una ética compartida.

La encomienda social de garantizar eficientes resultados de aprendizaje para todos los alumnos implica un aumento real de tareas del docente, originando la crónica sensación de sobrecarga de trabajo. En ocasiones, la misma formación en servicio se ofrece a los docentes fuera de la jornada escolar, contribuyendo a una real intensificación de sus tareas habituales.

Este conjunto de cualidades conforman dimensiones del quehacer docente, en las que se definen aspiraciones respecto a la forma de concebir y vivir la actividad, así como de dar contenido concreto a la enseñanza:

1. La obligación moral.- el compromiso ético que implica la docencia la sitúa por encima de cualquier obligación contractual que pueda establecerse en la definición del empleo. El profesor está obligado al desarrollo, de personas humanas libres, en cada uno de sus estudiantes.
2. El compromiso con la comunidad.- la educación no es un problema de la vida privada de los profesores, sino una ocupación socialmente encomendada y que lo responsabiliza públicamente.
3. La competencia profesional.- entendida como un dominio de conocimientos, habilidades y técnicas articuladas desde la conciencia del sentido y de las consecuencias de la propia docencia. Por ello, la reflexión y análisis de esta constituye un eje estructurante de la formación y profesionalización de los profesores.

2.4. Variables

Satisfacción estudiantil.- es un estado de la mente producida por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Propuesta de mejoramiento.- es una idea cuya puesta en práctica se pretende que mejore, bien sea un procedimiento o bien unas condiciones determinadas. Ésta propuesta, puede a su vez, ser objeto de la gratificación económica, o mediante obsequios que el trabajador valora, siempre y cuando su propuesta, una vez puesta en funcionamiento logre beneficios para la empresa o institución.

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICE
Satisfacción estudiantil	Es un estado de la mente producida por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.	<ul style="list-style-type: none"> -Materiales -Ambiente de trabajo -Infraestructura física -Biblioteca -Laboratorios -Comedores universitarios -Servicio académico -Auto percepción -Servicio administrativo -Bienestar universitario 	<ul style="list-style-type: none"> -Muy Satisfecho -Satisfecho -Poco Satisfecho -Insatisfecho 	Porcentaje

Propuesta de mejoramiento	Es una idea cuya puesta en práctica se pretende que mejore, bien sea un procedimiento o bien unas condiciones determinadas. Ésta propuesta, puede a su vez, ser objeto de la gratificación económica, o mediante obsequios que el trabajador valora, siempre y cuando su propuesta, una vez puesta en funcionamiento logre beneficios para la empresa o institución.			Porcentaje
---------------------------	--	--	--	------------

2.6. Definición de términos

Académico: Se denomina de esta manera a quien se dedica a las actividades propias del conocimiento científico y que pertenece a una comunidad escolar o intelectual. También se identifica con los períodos escolares que se dedican al cultivo del conocimiento en las instituciones educativas.

Ambiente educativo: En el diseño de instrucción, el ambiente está formado por personas, lugares y cosas que pueden afectar el aprendizaje de un individuo.

Análisis: Capacidad de descomponer real o mentalmente el todo en sus partes constitutivas, y así descubrir nuevos sentidos y relaciones entre los componentes.

Angustia estudiantil: Estado afectivo de carácter penoso que se caracteriza por aparecer como reacción ante un peligro desconocido o impresión. Suele estar acompañado por intenso malestar psicológico y por pequeñas alteraciones en el organismo, tales como elevación del ritmo cardíaco, temblores, sudoración excesiva, sensación de opresión en el pecho o de falta de aire (de hecho, “angustia” se refiere a “angostamiento”).

Aprendizaje: Conjunto de procesos de cambio y mejora que se desarrollarán en los sujetos como consecuencia de su implicación activa en situaciones y oportunidades educativas formales y/o no formales.

Aptitud: Disposición natural o adquirida que torna capaz a aquel que la posee para efectuar ciertas tareas o el ejercicio de un arte o actividad. La noción de aptitud se vincula a la disposición (innata o adquirida) o cualidad que tiene un individuo para ser eficiente y eficaz para la realización de una serie de actividades. El término también se utiliza para indicar la suficiencia o idoneidad para ejercer un empleo o cargo.

Área académica: Universo determinado de conocimientos que se define por su contenido ontológico, es decir, por la naturaleza de los objetos.

Atención primaria: La asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar, en todas y cada una de las etapas de su desarrollo con un espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación. La atención primaria forma parte integrante tanto del sistema nacional de salud, del que constituye la función central y el núcleo principal, como del desarrollo social y económico global de la comunidad.

Auto aprendizaje: Proceso de aprender por uno mismo buscando su propia metodología, aunque ésta sólo sea implícita. Forma de aprender sin ayuda externa.

Calidad: Conjunto de valores que hacen a una institución congruente con el conocimiento en su más alto nivel. En este sentido, la calidad es un concepto multidimensional que comprende a todos los componentes del proceso educativo y de investigación de las instituciones, y tiene un gran impacto en la sociedad así como en el desarrollo socio-económico de cada uno de los países. Así, en la calidad intervienen: las características del personal académico (docente e investigador), de los alumnos, planes, instalaciones, equipos, acervo bibliohemerográfico, servicios de apoyo, administración, fuentes de financiamiento, vinculación con otras instituciones, gobernabilidad, pertinencia y relación con las necesidades del país.

Competencias: Compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones diversas en las cuales se combinan conocimientos, habilidades, valores y actitudes con las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones.

Competividad: Capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, o sea, la optimización de la satisfacción o el precio fijados algunos factores.

Desarrollo profesional: Mantener en la armonía necesaria los elementos profesionales requeridos para la satisfacción de necesidades profesionales; Etapas del desarrollo profesional: iniciación, permanencia, terminación y trascendencia.

Desempeño profesional: Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Desempeño pulcro: Pulcritud detallada en todo ámbito dentro de la profesión de enfermería incluyendo el orden, la disciplina, el método y la limpieza.

Desorientación: Estado mental en el que el sujeto pierde conciencia de sí mismo con relación al medio exterior, es decir, el afectado no sabe qué conducta debe adoptar en cada situación. Estado del sujeto que pierde las nociones de lugar y tiempo.

Destreza: Capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, primariamente relacionado con trabajos físicos o manuales.

Disonancia cognitiva: Hace referencia a la tensión o desarmonía interna del sistema de ideas, creencias y emociones (cogniciones) que percibe una persona al mantener al mismo tiempo dos pensamientos que están en conflicto, o por un comportamiento que entra en conflicto con sus creencias. Es decir, el término se refiere a la percepción de incompatibilidad de dos cogniciones simultáneas, todo lo cual puede impactar sobre sus actitudes.

Docencia: Es la organización, preparación, práctica y ejercicio, básicamente de conjuntos o sistemas de enseñanzas, que se establecen en función de determinados propósitos de formación escolar y profesional, la cual se lleva a cabo siguiendo una estrategia de exposición, comunicación y verificación técnica, impregnada de un contenido y sentir pedagógico y andrológico.

Educación superior: Se refiere al proceso y a los centros o instituciones educativas en donde, después de haber cursado la educación secundaria o educación media, se estudia una carrera profesional y se obtiene una titulación superior.

Ejercicio armónico profesional: Es llevar la práctica cotidiana de enfermería a un juicio de valor interno, en el que se observan satisfechas las necesidades presentes, se perciben expectativas, interés por el desarrollo profesional, gusto por la profesión, y destaca la identificación de situaciones que derivadas del trabajo o no sean facilitadores de satisfacción profesional.

Empíricas: Que está basado en la experiencia y en la observación de los hechos.

Encauzamiento: Acción de encauzar o dirigir una cosa, como un negocio, una conversación, un proyecto, etc. para conseguir el resultado que se desea.

Enfermería: Disciplina profesional que tiene como ámbito de responsabilidad brindar cuidados integrales autónomos y en colaboración a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos e incluye la promoción a la salud, la prevención de la enfermedad y los cuidados de los enfermos, discapacitados y personas moribundas.

Estrategia de aprendizaje: Es un procedimiento (conjunto de pasos o habilidades) que un alumno adquiere o emplea de forma intencional como

instrumento flexible para aprender significativamente y solucionar problemas y demandas académicas.

Estrategias de enseñanza: Son procedimientos que el agente de enseñanza utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos en los alumnos. Son medios o recursos para prestar la ayuda pedagógica.

Evaluación profesional: Conjunto de actividades programadas para recoger información sobre la que profesores y alumnos reflexionan y toman decisiones para mejorar sus estrategias de enseñanza y aprendizaje, e introducir en el proceso en curso las correcciones necesarias.

Experiencia educacional: Aquella que contiene aspectos significativos para el aprendizaje y por ello se ha sistematizado con el afán de potenciar sus efectos a través de la reflexión pedagógica y las posibilidades de transferencia. Proceso o actitud permanente de generación de conocimientos, connatural a una experiencia, reflexión y seguimiento.

Feed-bak: Retroalimentación .Proceso mediante el cual se realiza un intercambio de datos, informaciones, hipótesis o teorías entre dos puntas diferentes. Este término puede, así, aplicarse tanto a situaciones sociales como también a situaciones científicas, tanto biológicas como tecnológicas.

Filosofía pedagógica: Parte de la ciencia de la educación que estudia la repercusión de la filosofía sobre los problemas educativos.

Habilidad: Toda habilidad que tenga que ver con las capacidades cognitivas del sujeto.

Insatisfacción profesional: Fenómeno social de un gremio que sucede en cualquier etapa del desarrollo profesional y se manifiesta cuando los integrantes de este grupo no resuelven las necesidades, expectativas o son víctimas de marginación.

Insatisfacción: Sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se cubre una necesidad. Disgusto.

Instrumentos de evaluación: Instrumentos de evaluación son formatos de registro de información que poseen características propias. Sirven para recoger la información que se requiere en función de las características del aprendizaje que se pretende evaluar y de las condiciones en que habrá de aplicarse.

Metodología: Conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse la *metodología* como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo.

Prácticas profesionales: Conjunto de actividades realizadas por alguien (denominado "practicante") que se encuentra trabajando de forma temporal en algún lugar, poniendo especial énfasis en el proceso de aprendizaje y entrenamiento laboral.

Proceso enseñanza aprendizaje: Actividad individual que se desarrolla en un contexto social y cultural. Es el resultado de procesos cognitivos individuales mediante los cuales se asimilan e interiorizan nuevas informaciones (hechos, conceptos, procedimientos, valores), se construyen nuevas representaciones mentales significativas y funcionales (conocimientos), que luego se pueden aplicar en situaciones diferentes a los contextos donde se aprendieron.

Rendimiento académico: Es el resultado del proceso enseñanza-aprendizaje, de cuyos niveles de eficiencia son responsables tanto el que enseña como el que aprende.

Satisfacción estudiantil: Se da cuando la institución educativa o universidad cubre o supera las expectativas del alumno.

Satisfacción laboral: Respuesta afectiva o sentimental, asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado, con relación a las alternativas disponibles en una situación determinada, esto es, las diferencias que hay entre las experiencias de un trabajador en su ámbito laboral y lo que espera o quiere encontrar.

Satisfactor profesional de enfermería: Todo aquello que permite y contribuye al sosiego y desarrollo libre y armónico del personal de enfermería durante cualquier etapa del desarrollo profesional.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

Según su finalidad es una investigación explorativa, descriptiva de corte transversal y propositivo que tiene una clara orientación a la búsqueda de respuestas concretas a situaciones específicas que son objeto de estudio.

3.2. Diseño de investigación

Esta investigación es cuantitativa y cualitativa.

Cuantitativa porque se recogió y analizo resultados cuantitativos sobre variables, y cualitativa porque se identificó caracteres reales que viven a diario los estudiantes.

3.3. Población o universo

La población que se trabajara son los alumnos de enfermería matriculados en el periodo 2012 los cuales son 497 estudiantes.

3.4. Muestra

La muestra estuvo constituida por 397 estudiantes de la carrera de enfermería.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La información se recolectara a través de encuesta con cuestionario.

3.6. Procesamiento y análisis de resultados

Se levantó la información de las encuestas para posteriormente procesarlas en la redacción. Se utilizó el paquete electrónico, EXCEL, para proceder al análisis respectivo.

Posteriormente a la recolección de la información ,los datos cuantitativos se tabularon manualmente y se realizaron estadísticas descriptivas de la información; en cuanto a los datos cualitativos se elaboraron la transcripción de las encuestas y se realizó el análisis basándose en los resultados obtenidos.

Para la evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores y la opinión estudiantil se desarrolló un estudio de campo descriptivo transversal en los estudiantes (I-VI semestre) de la facultad Ciencias de la Salud; carrera de Enfermería. La muestra estuvo constituida por 397 estudiantes.

En la determinación del desempeño docente se aplicó un instrumento de recolección de datos tipo encuesta, en la cual se tomó en cuenta puntos como: formación pedagógica recibida; evaluación docente, actividad docente. Necesidades individuales, proceso de enseñanza aprendizaje, calidad de la docencia.

3.7. Tipo de muestreo

-Criterios de inclusión.-Todos los estudiantes legalmente matriculados en el periodo 2012.

-Criterios de exclusión.- Los estudiantes no matriculados y los que no se encontraron al momento de la aplicación de los instrumentos.

3.8. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

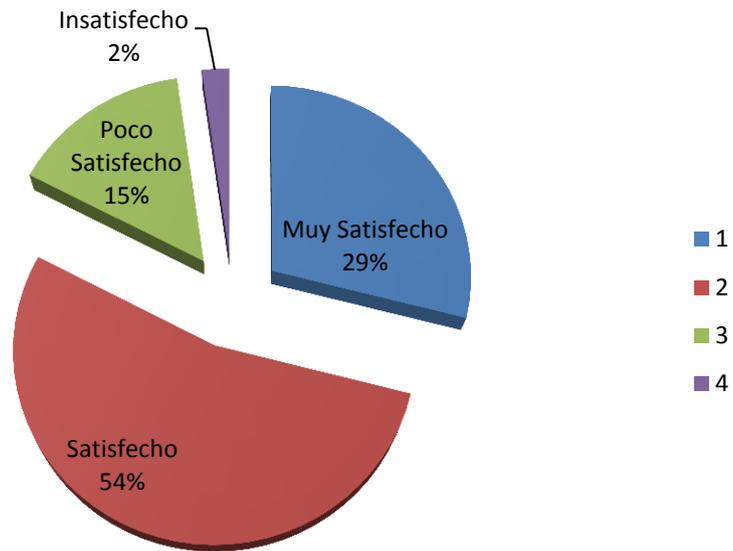


Figura 1. Competencias Profesionales: Trabajo en Equipo.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 1, podemos apreciar con lo referente a trabajar en equipo el 54% de los estudiantes se encontraron satisfechos al valorar este ítem, sin embargo existió un 2% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos.

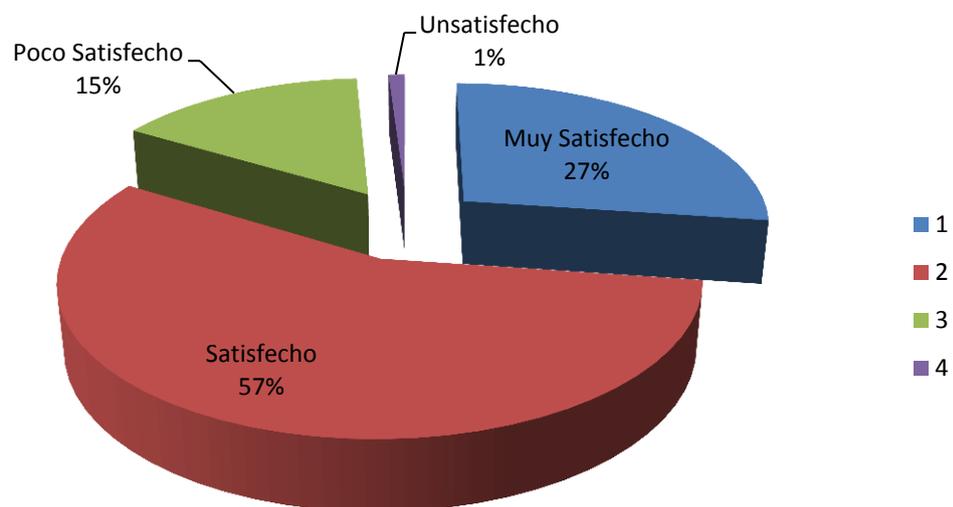


Figura 2. Competencias Profesionales: Resolución de Problemas.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 2, con referencia a la resolución de problemas y casos de la especialidad el 57% de los estudiantes se encontraron satisfechos, sin embargo existió 1% de percepciones estudiantiles que se encontraron insatisfechos.

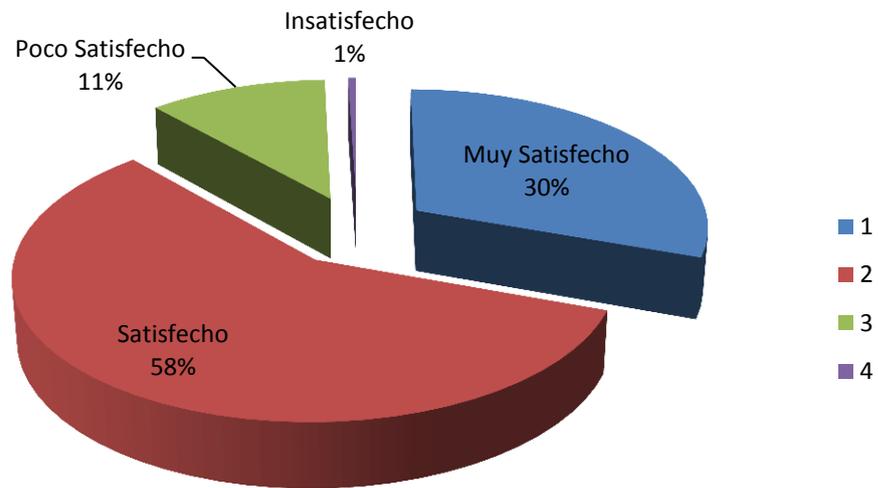


Figura 3. Competencias Profesionales: Autonomía e Iniciativa.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 3, podemos observar un 58% de estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos al actuar con autonomía e iniciativa sin embargo existió 1% de percepciones estudiantiles que se encontraron insatisfechos.

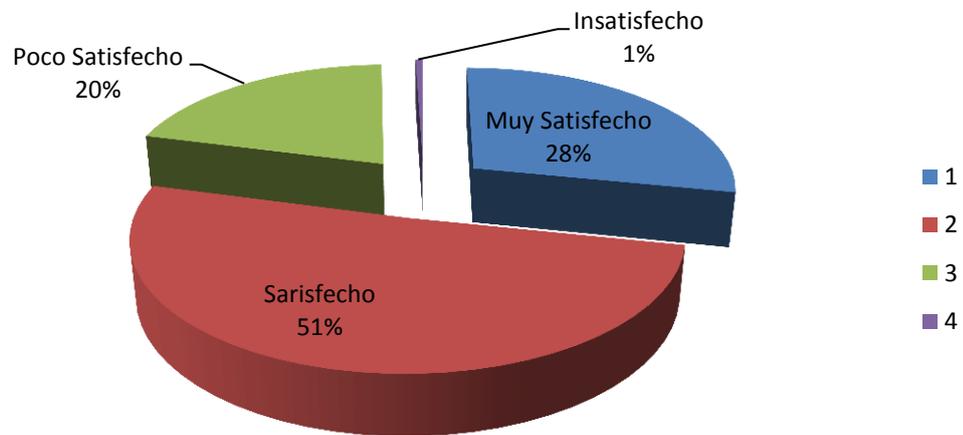


Figura 4. Competencias Profesionales: Confrontación de Ideas.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 4, podemos apreciar con lo referente a confrontar ideas propias con ajenas un 51% de estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo un 1% de percepciones estudiantiles se encontraron insatisfechos.

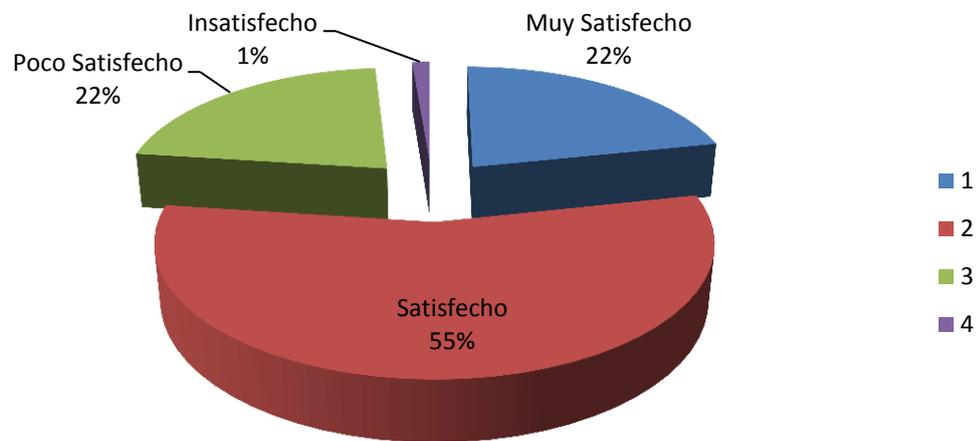


Figura 5. Competencias Profesionales: Hablar en Público.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 5, con referencia a hablar en público con lenguaje apropiado un 55% de las percepciones de los estudiantes manifestó encontrarse satisfechos sin embargo existió un 1% de percepciones de los estudiantes los cuales manifestaron encontrarse insatisfechos.

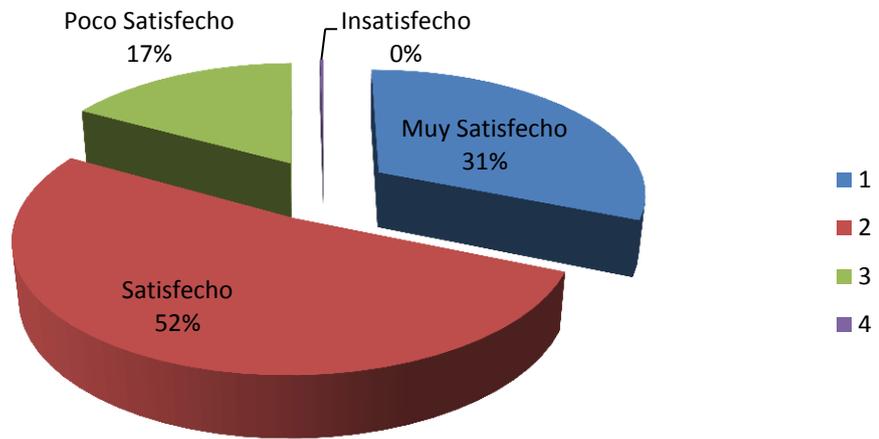


Figura 6. Competencias Profesionales: Actitud Positiva.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 6, podemos observar el 52% de percepciones estudiantes se encontraron satisfechos con respecto a tener actitud positiva ante el cambio e innovación y es gratificante que no existieron estudiantes insatisfechos.

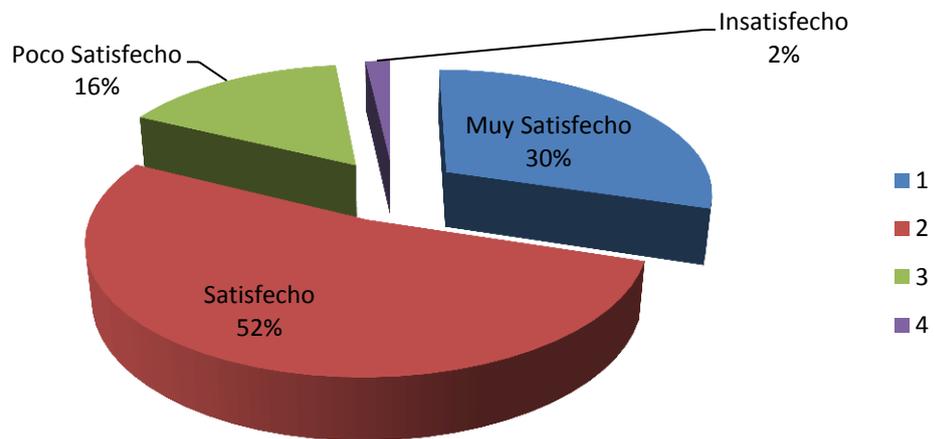


Figura 7. Competencias Profesionales: Ser Autodidacta.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 7, podemos apreciar con lo referente a ser autodidacta los estudiantes manifestaron en un 52% de percepciones encontrarse satisfechos sin embargo un 2% de percepciones manifestaron encontrarse insatisfechos.

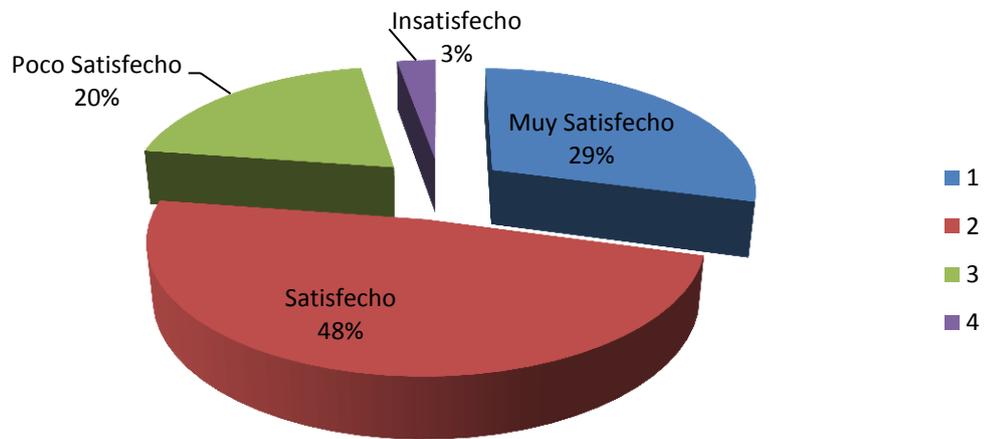


Figura 8. Competencias Profesionales: Dominio de Habilidades.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 8, con referencia a dominar habilidades encontramos que el 48% de las percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo un 3% de estudiantes manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

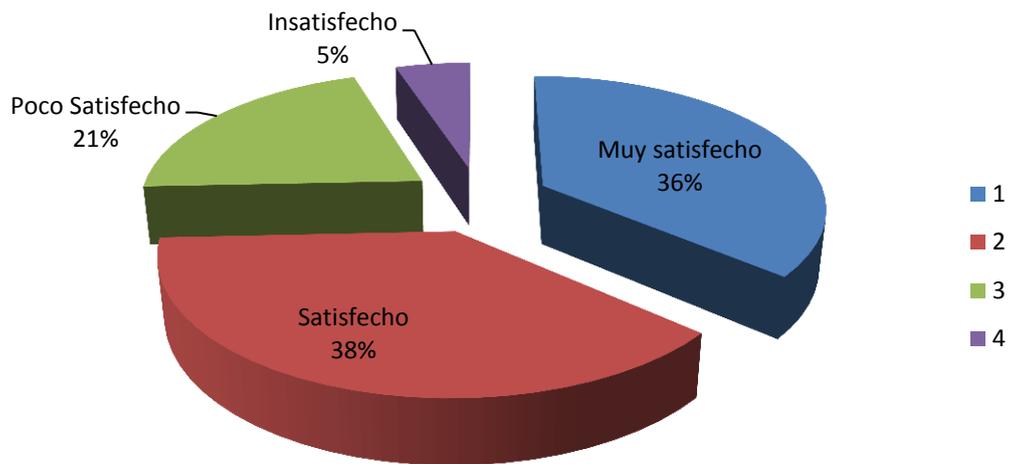


Figura 9. Cumplimiento con las Obligaciones: Asistencia de los Docentes.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 9, podemos observar un 38% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la asistencia de los docentes a clases tomando en cuenta faltas y justificaciones sin embargo un 5% de estudiantes manifestaron encontrarse insatisfechos.

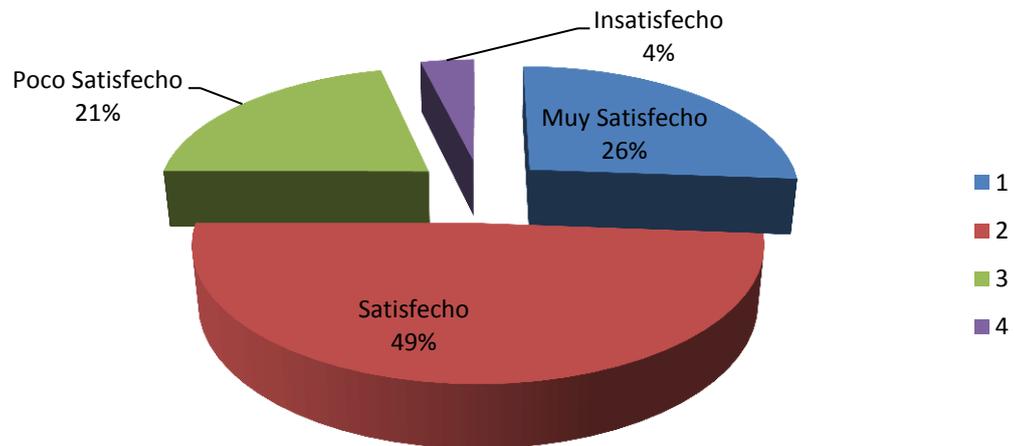


Figura 10. Cumplimiento con las Obligaciones: Docentes cumplen con Horario de Clase.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 10, podemos apreciar con lo referente a los docentes cumplen adecuadamente el horario de clase encontramos que un 49% de estudiantes se encontraron satisfechos sin embargo un 4% manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

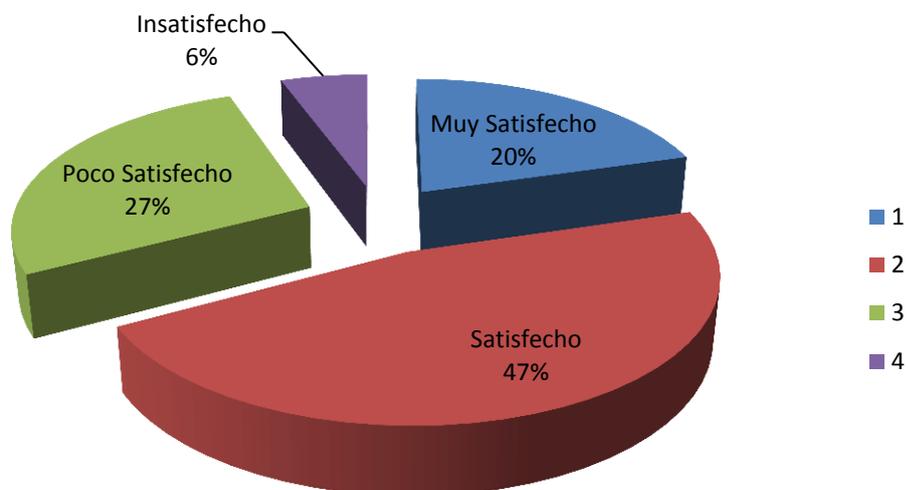


Figura 11. Cumplimiento con las Obligaciones: Docentes cumplen con Requerimientos del Estudiante.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 11, con referencia a si los docentes cumplen con los requerimientos de los estudiantes un 47% de percepciones se encontraron satisfechos sin embargo un 6% de estudiantes manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

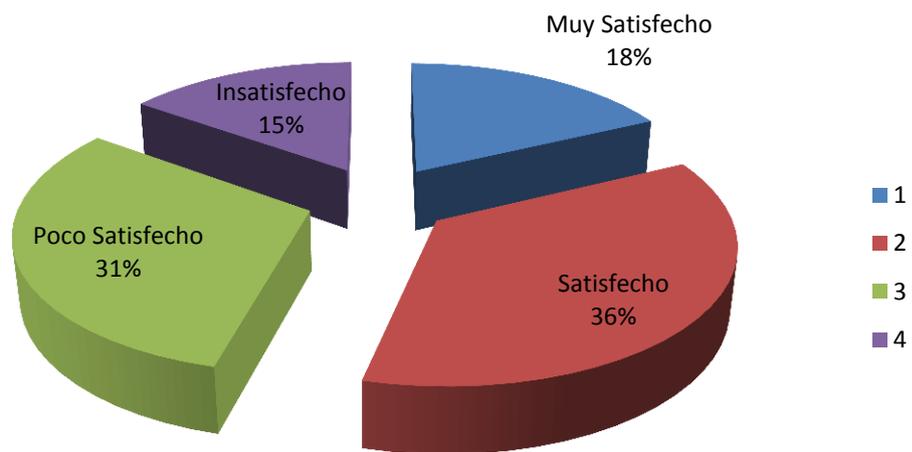


Figura 12. Cumplimiento con las Obligaciones: Horarios de Apoyo.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 12, podemos observar un 36% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con los horarios de apoyo individual que brindan los docentes pero es preocupante un 15 % de estudiantes que manifestaron encontrarse insatisfechos.

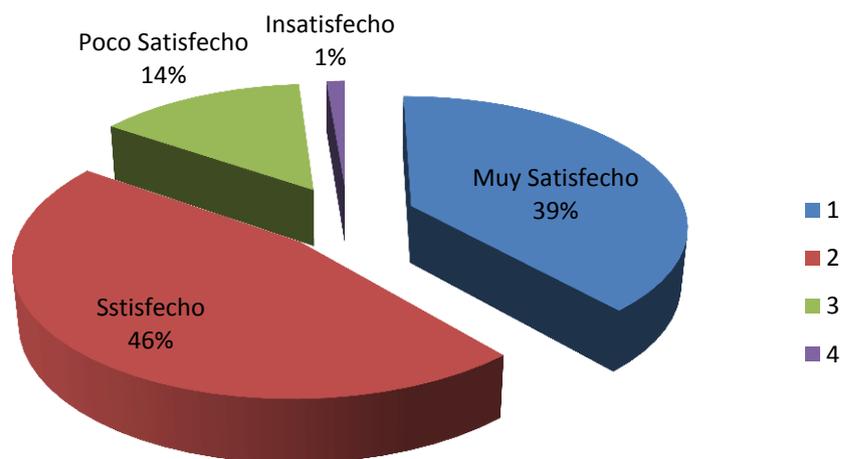


Figura 13. Desarrollo de la Programación: Docentes dan a conocer el Programa propuesto para el Año Académico.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 13, podemos apreciar con lo referente a si los docentes dan a conocer el programa propuesto para el año académico un 46% de las percepciones estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo un 1% manifestaron encontrarse insatisfechos.

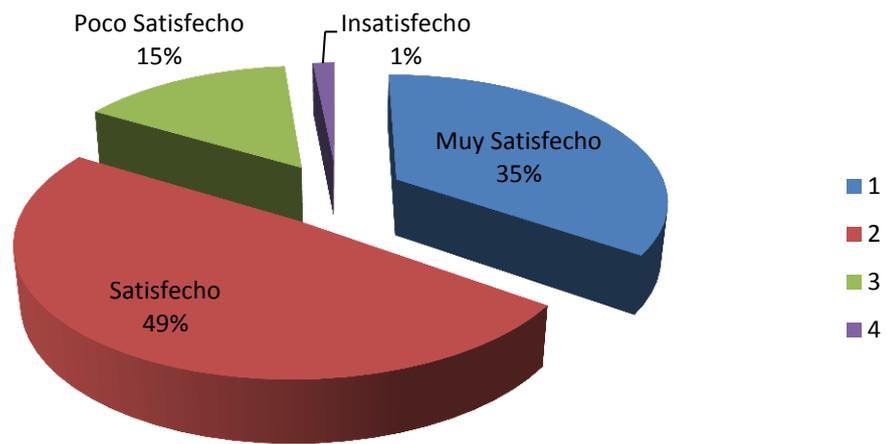


Figura 14. Desarrollo de la Programación: Lo desarrollado en Clase responde al Programa.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 14, con referencia a lo desarrollado en clase responde al programa de la asignatura un 49% de estudiantes se encontraron satisfechos sin embargo un 1% manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

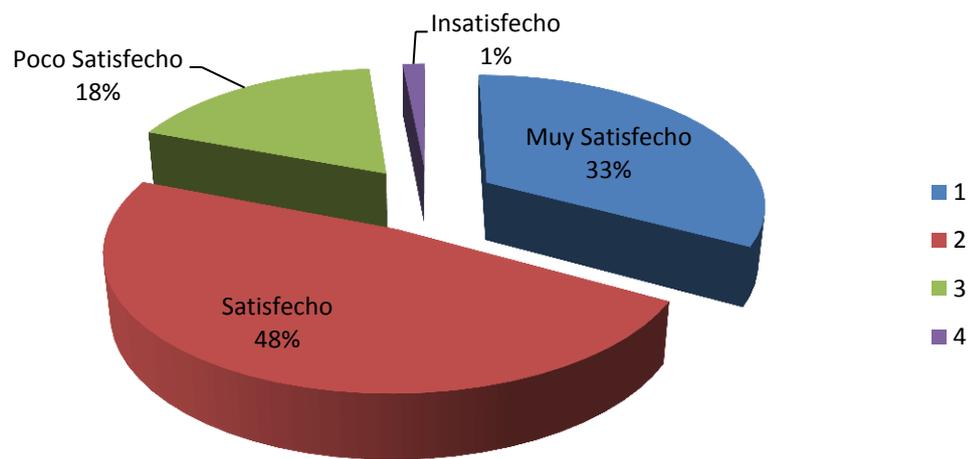


Figura 15. Desarrollo de la Programación: Docentes dan a conocer los Procedimientos de Evaluación.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 15, podemos observar según la percepción estudiantil en el ítem de si los docentes dan a conocer los criterios y procedimientos de evaluación en la asignatura un 48% de los estudiantes se encontraron satisfechos sin embargo un 1% de percepciones manifestaron encontrarse insatisfechos.

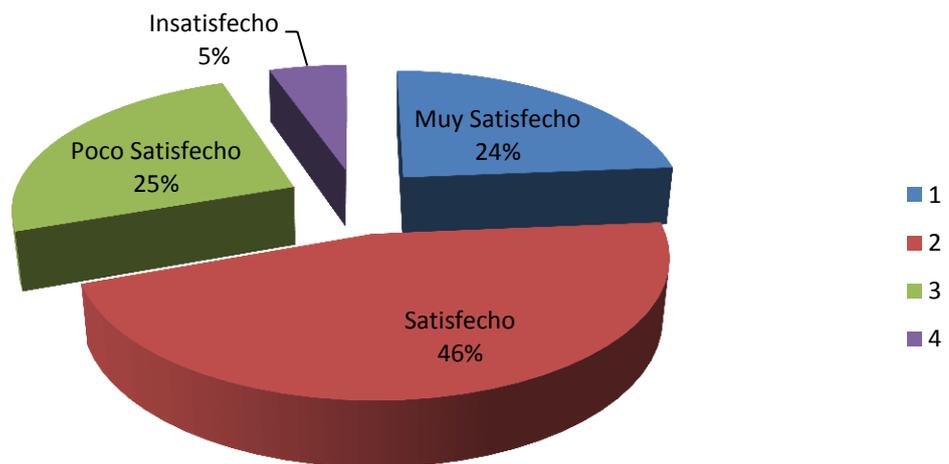


Figura 16. Desarrollo de la Programación: Docentes dan a conocer Calificaciones Óptimamente.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 16, podemos apreciar con lo referente a si los docentes dan a conocer las calificaciones en el plazo establecido un 46% de percepciones manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo un 5% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos.

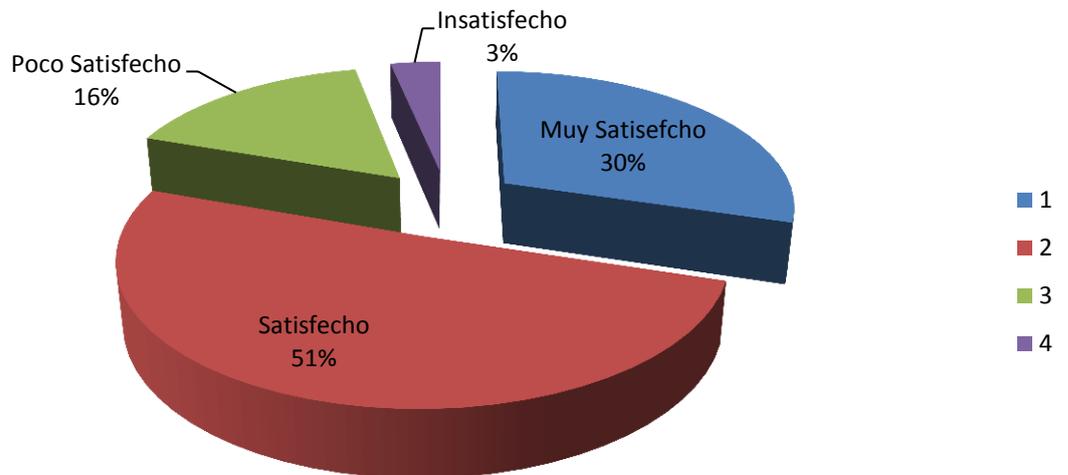


Figura 17. Desarrollo de la Programación: La Calificación final es el Fruto de todo el Curso.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 17, con referencia a si la calificación final es el fruto del trabajo realizado a lo largo de todo el curso un 51% de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo un 3% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos.

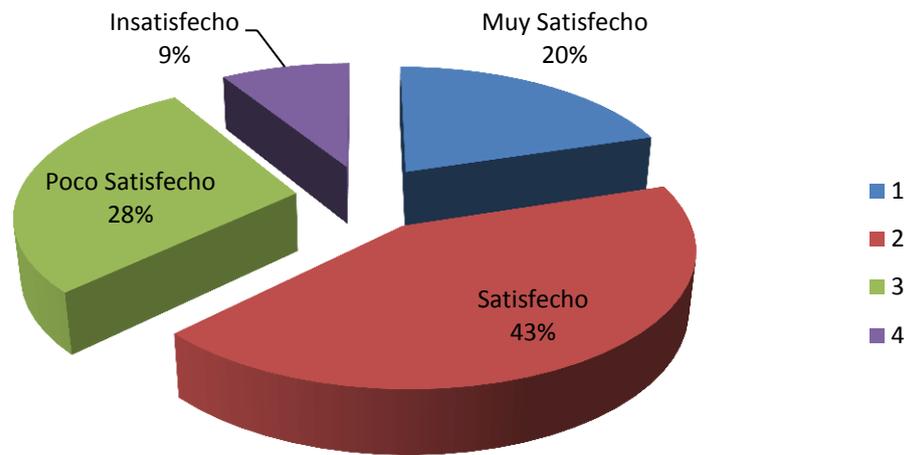


Figura 18. Desarrollo de la Programación: Docentes realizan suficientes Prácticas de Laboratorio.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 18, podemos observar un 43% de las percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con si los docentes imparten suficientes clases prácticas en los laboratorios sin embargo existió un 9% que manifestaron encontrarse insatisfechos.

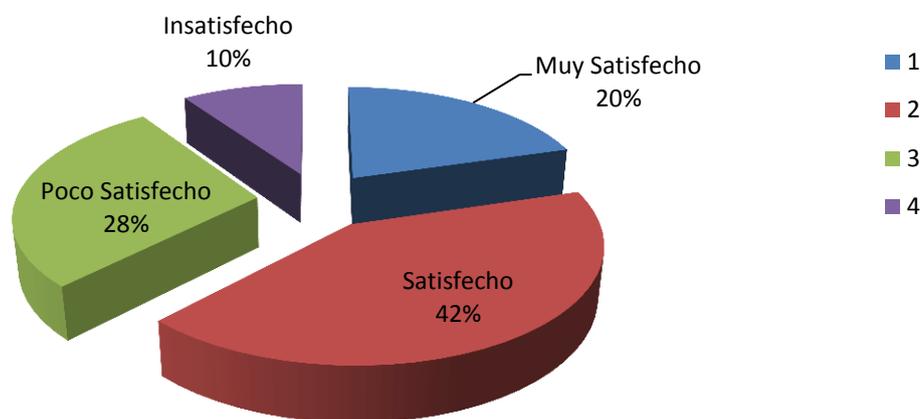


Figura 19. Desarrollo de la Programación: Docentes realizan suficientes Prácticas.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 19, podemos apreciar un 42% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con si los docentes realizan suficientes prácticas de laboratorio en relación con la asignatura pero es preocupante que un 10% de percepciones manifestaron encontrarse insatisfechos.

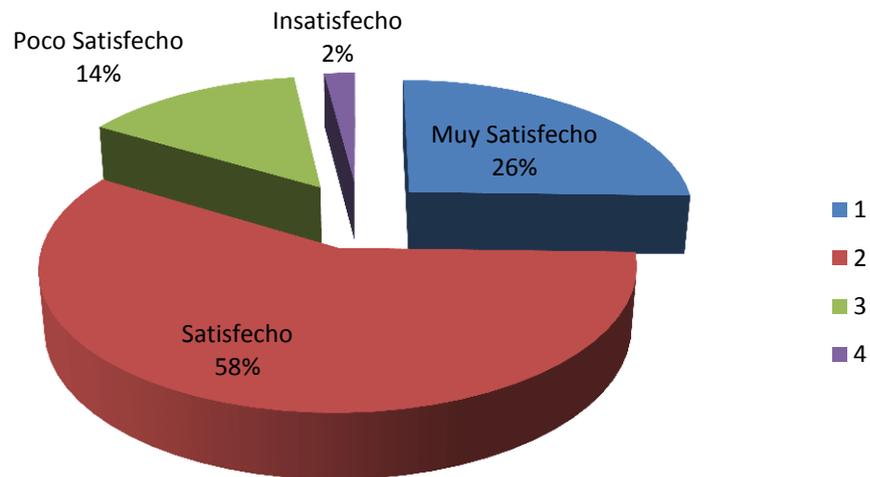


Figura 20. Desarrollo de la Programación: Explicación clara de Conceptos.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 20, con referencia a la explicación que brindan los docentes los conceptos implicados en cada tema un 58% de la percepción de los estudiantes se encontraron satisfechos sin embargo un 2% de percepciones manifestaron encontrarse insatisfechos.

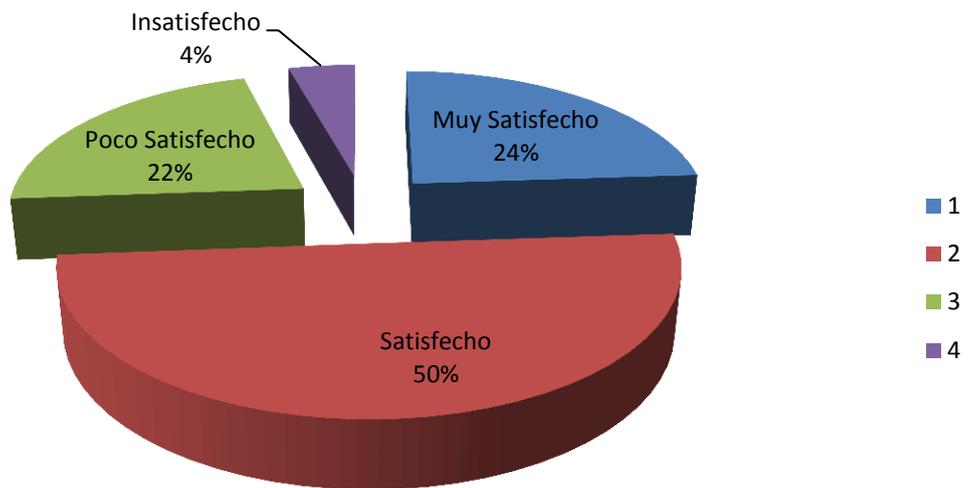


Figura 21. Desarrollo de la Programación: Comunicación Docente-Estudiante.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 21, podemos observar un 50% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la comunicación docente-estudiante al ser fluida y espontanea creando un clima de confianza sin embargo un 4% manifestó encontrarse insatisfechos.

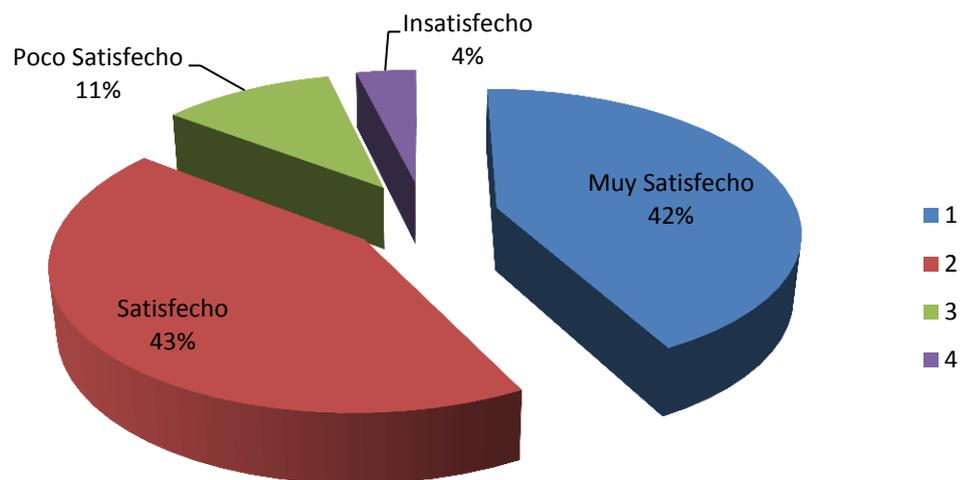


Figura 22. Desarrollo de la Programación: Importancia de Asistencia a Clases.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 22, podemos apreciar con lo referente a la asistencia a clase es una ayuda importante para la comprensión de la asignatura un 43 manifestó encontrarse satisfechos sin embargo existió 4% de percepciones que manifestaron encontrarse insatisfechos.

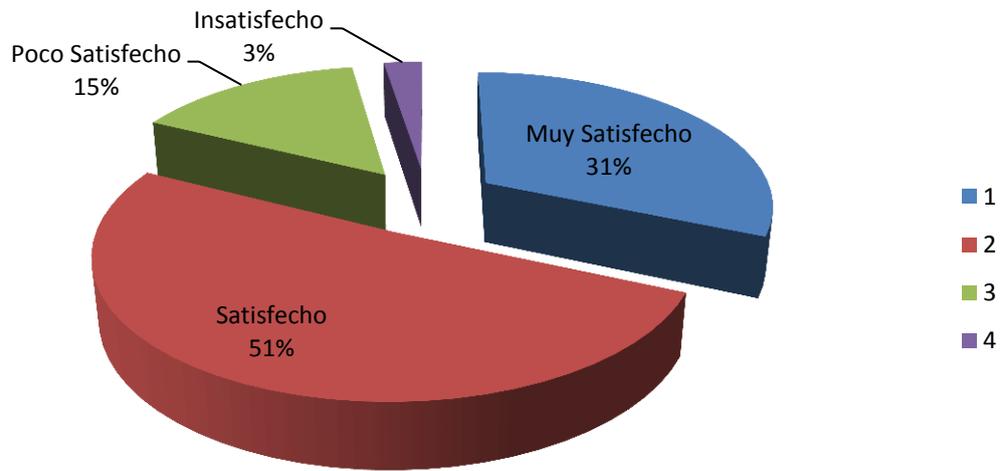


Figura 23. Materiales: Materiales recomendados son fácilmente accesibles y de ayuda.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 23, con referencia a los materiales recomendados son fácilmente accesibles y de ayuda un 51% de estudiantes manifestó encontrarse satisfechos in embargo un 3% manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

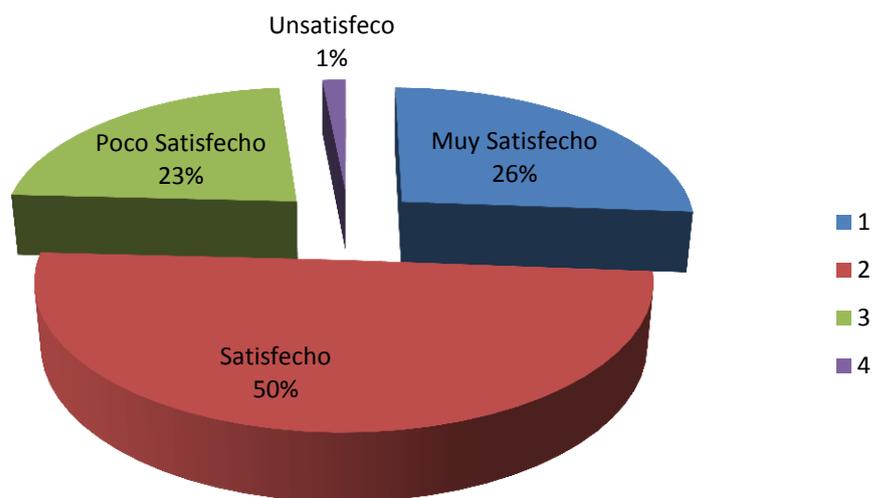


Figura 24. Materiales: Materiales de estudio son los adecuados.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 24, podemos observar un 50% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con si los materiales de estudio son los adecuados sin embargo existió un 1% de percepciones que manifestaron encontrarse insatisfechos.

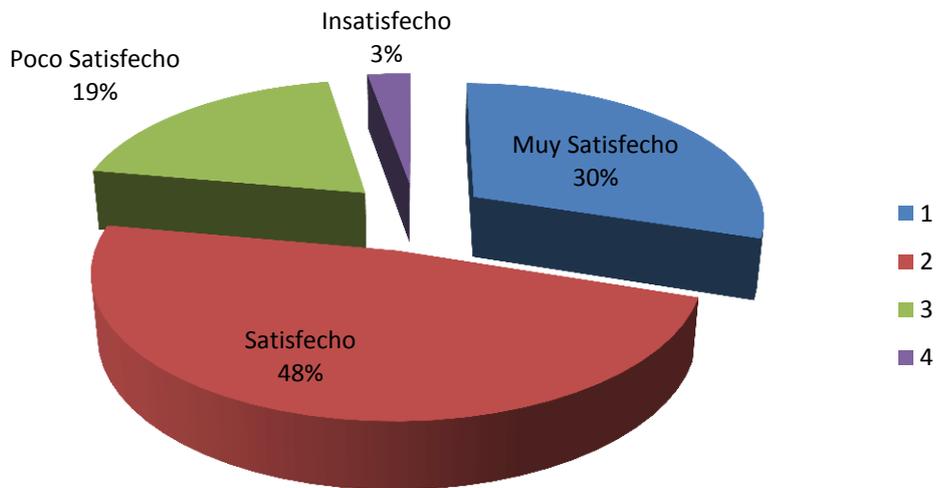


Figura 25. Materiales: Docentes utilizan con frecuencia otro tipo de apoyo.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 25, podemos apreciar un 48% de las percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con si los docentes utilizan con frecuencia otro tipo de apoyo para sus explicaciones sin embargo existió un 3% que manifestó encontrarse insatisfechos.

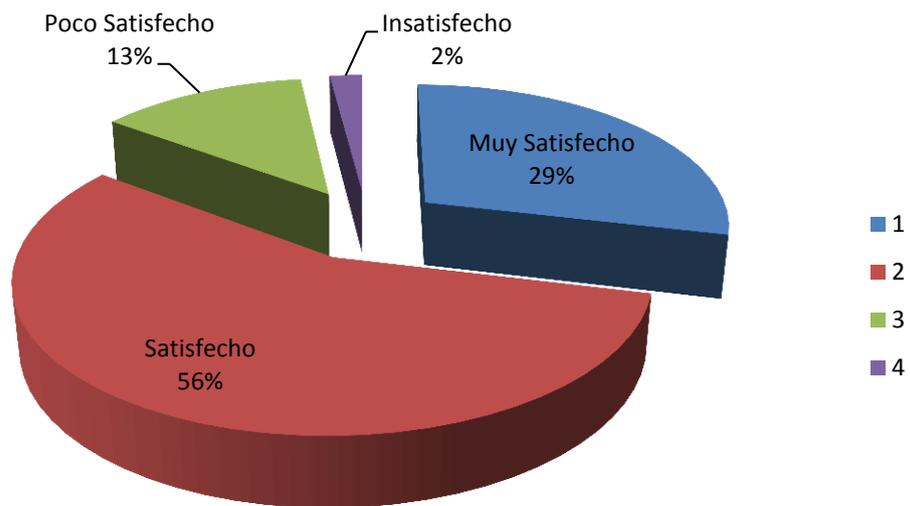


Figura 26. Materiales: Fomentan el uso de recursos adicionales.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 26, con referencia a si los docentes fomentan el uso de recursos adicionales a los utilizados en clase un 56 % de estudiantes manifestó encontrarse satisfechos sin embargo un 2% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos.

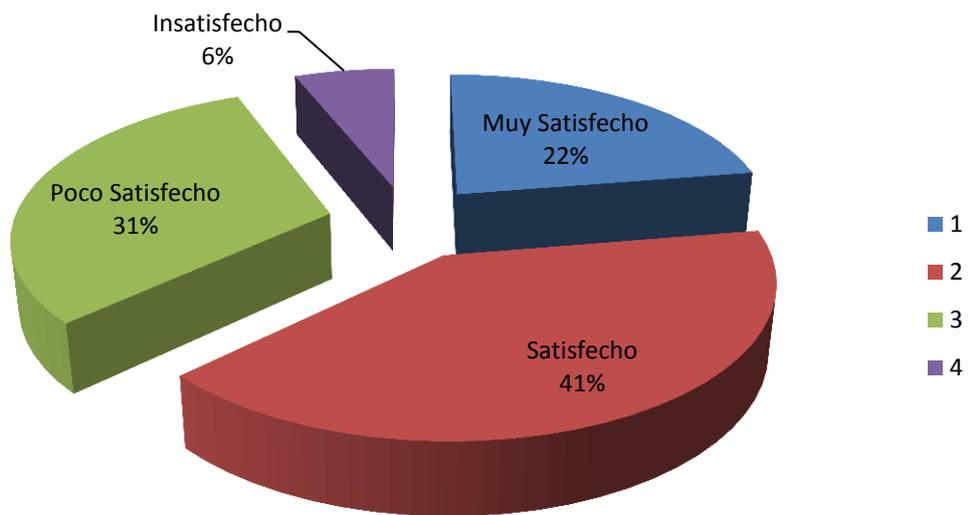


Figura 27. Materiales: Docentes realizan suficientes seminarios relacionados con la asignatura.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 27, podemos observar un 41% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con si los docentes realizan suficientes seminarios relacionados con la asignatura sin embargo existió un 6% que manifestó encontrarse insatisfechos.

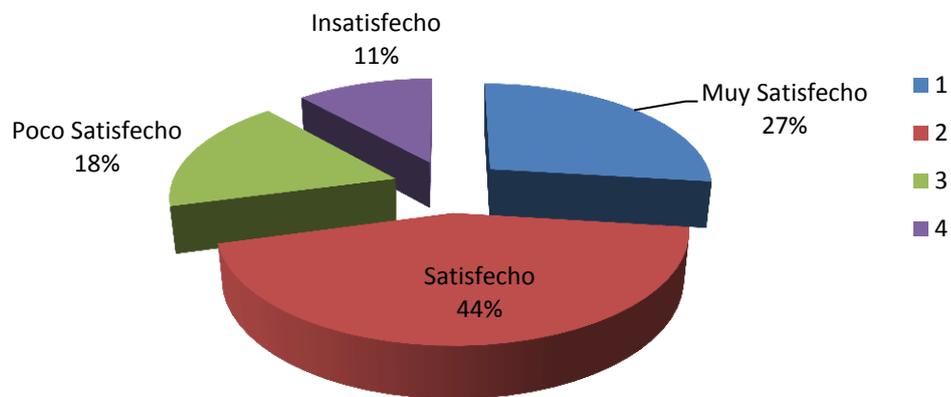


Figura 28. Ambiente de la Facultad: Seguridad contra robos y asaltos.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 28, podemos apreciar un 44% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la seguridad contra robos y asaltos sin embargo existió un porcentaje significativo de un 11% que manifestaron encontrarse insatisfechos.

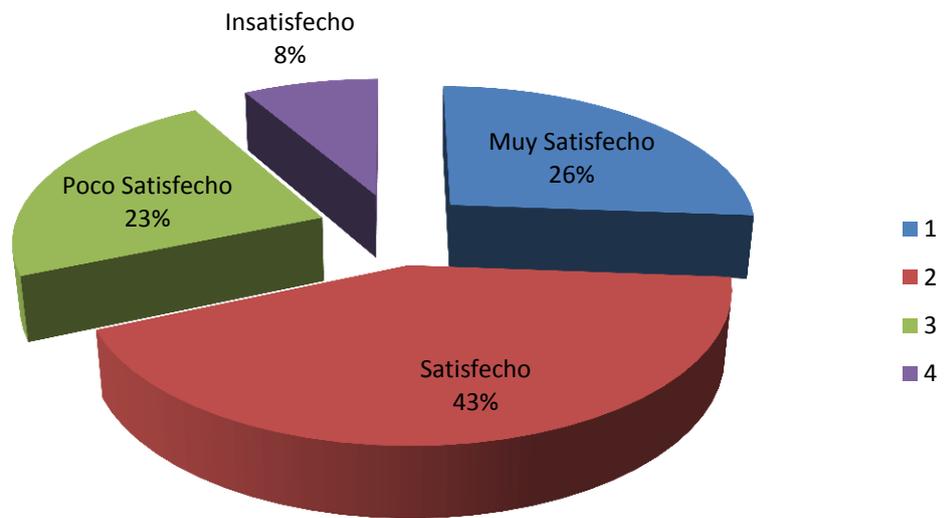


Figura 29. Ambiente de la Facultad: Equipamiento de las aulas.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 29, con referencia al equipamiento de las aulas 43% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo existió un 8% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

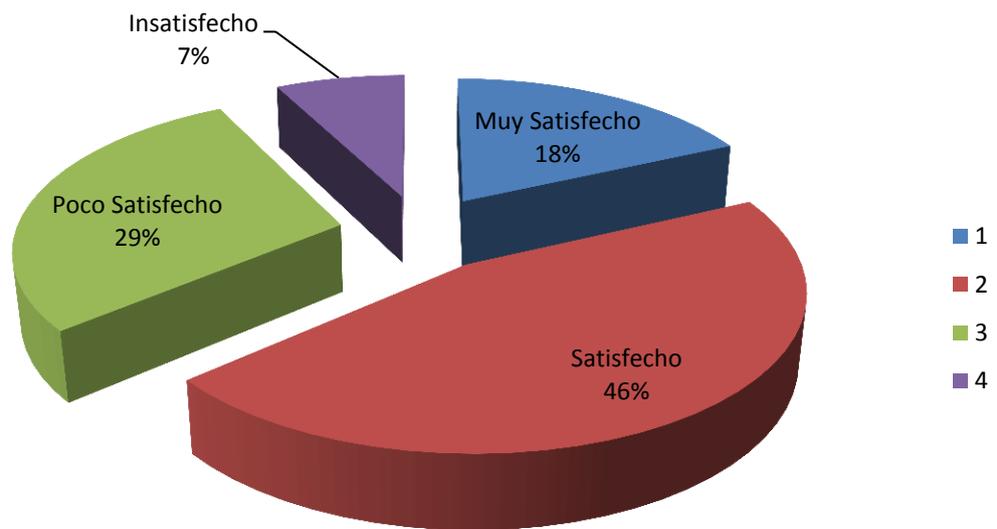


Figura 30. Ambiente de la Facultad: Capacidad, Iluminación y Ventilación de las aulas.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 30, podemos observar un 46 % de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos con la capacidad, iluminación y ventilación de las aulas sin embargo existió un 7% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos.

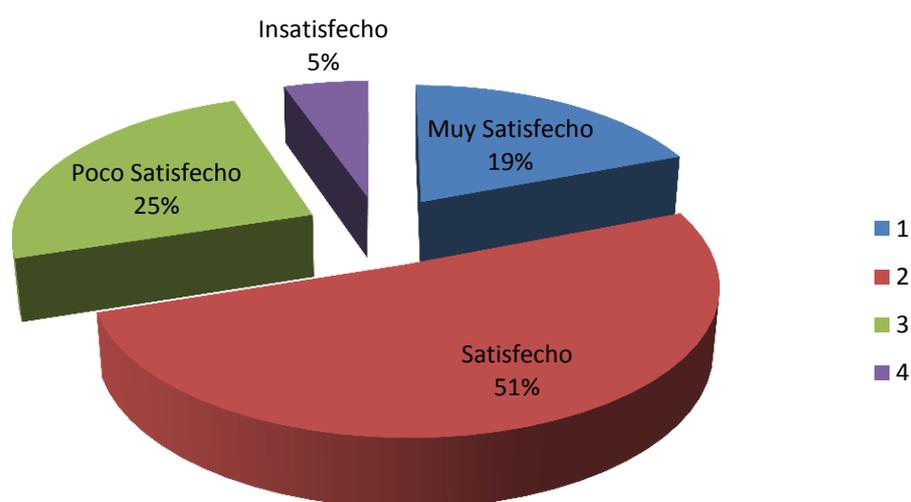


Figura 31. Ambiente de la Facultad: Estado y Comodidad de Pupitres.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 31, podemos apreciar un 51 % de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos con el estado y comodidad de los pupitres sin embargo existió un 5% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos.

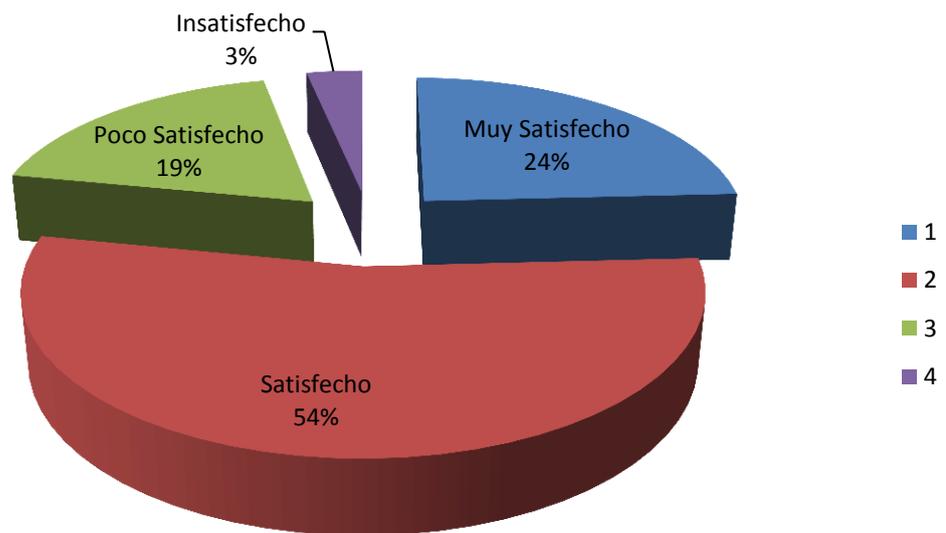


Figura 32. Ambiente de la Facultad: Estado de los Jardines.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 32, con referencia al estado de los jardines un 54% de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo existió un 3% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos al responder este ítem.

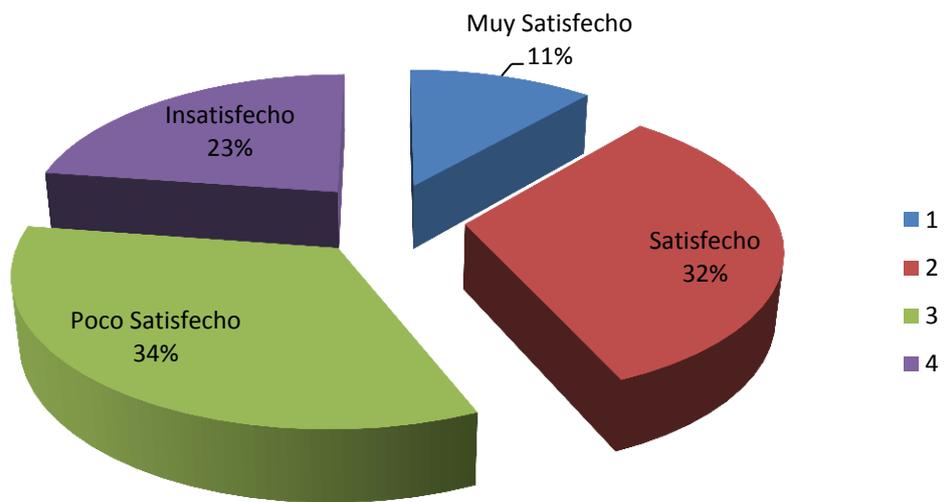


Figura 33. Ambiente de la Facultad: Equipamiento y Mantenimiento de los Baños.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 33, podemos observar un 32% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con el equipamiento y mantenimiento de los baños sin embargo existió un 23% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos.

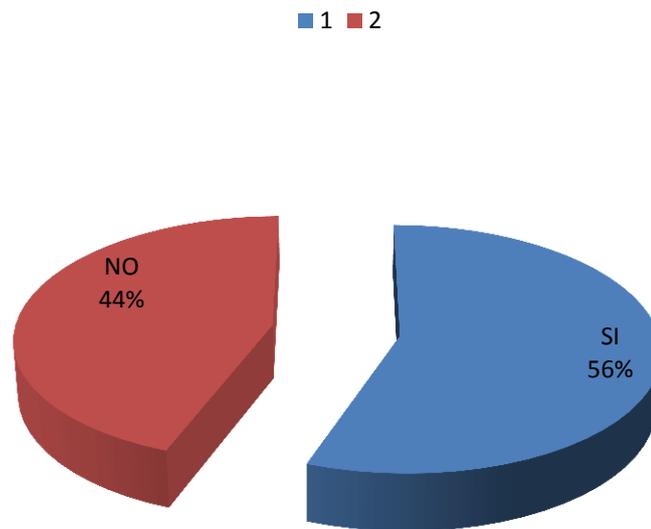


Figura 34. Biblioteca: Visitar la Biblioteca.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 34, podemos apreciar un 56% de los estudiantes manifestaron que visitaron la biblioteca con frecuencia y que un 44% de percepciones estudiantiles manifestaron que prefieren otros medios de investigación.

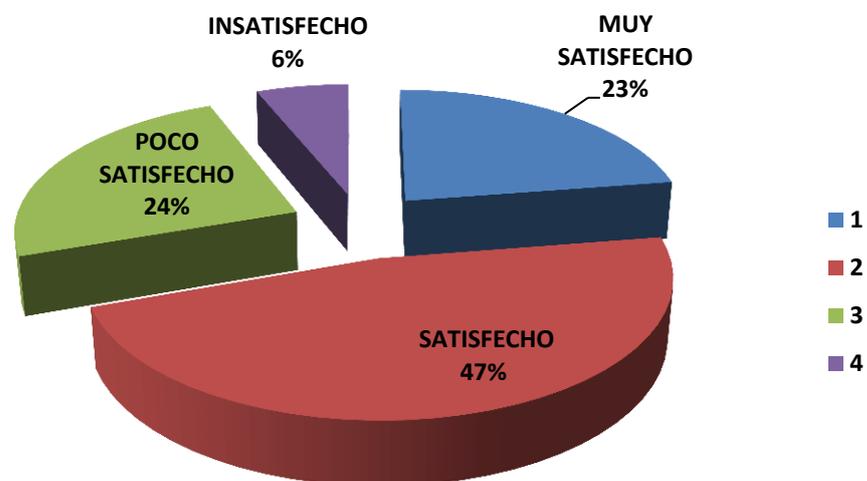


Figura 35. Biblioteca: Actualidad de los Libros.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 35, con referencia a la actualidad de los libros de la biblioteca un 47% manifestaron que se encontraron satisfechos sin embargo existió un 6% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos al responder este ítem.

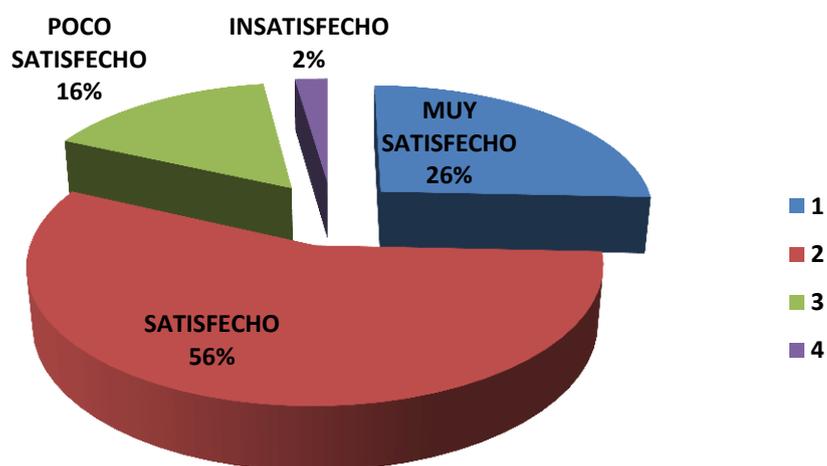


Figura 36. Biblioteca: Horario de atención diaria.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 36, podemos observar un 56% de los estudiantes se encontraron satisfechos con el horario de atención diaria de la biblioteca sin embargo existió un 2% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos.

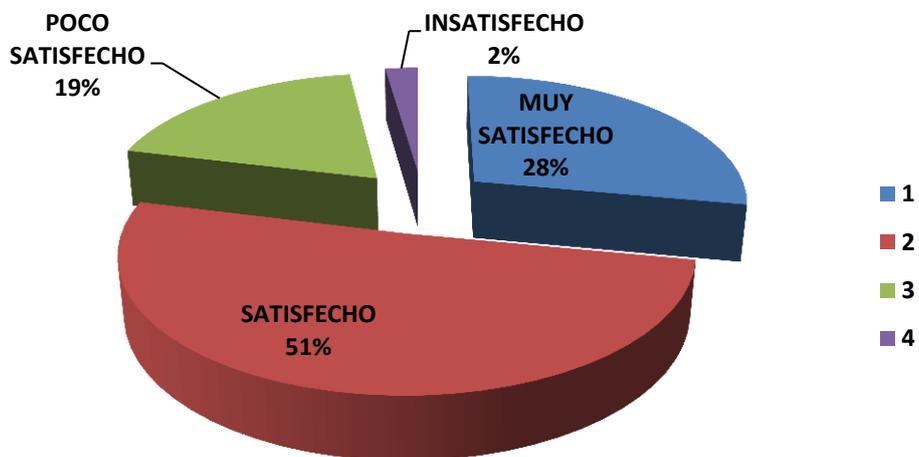


Figura 37. Biblioteca: Trato que brindan.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 37, podemos apreciar un 51% de los estudiantes se manifestaron encontrarse satisfechos con el trato que brindan los bibliotecarios sin embargo existió un 2% de precepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos.

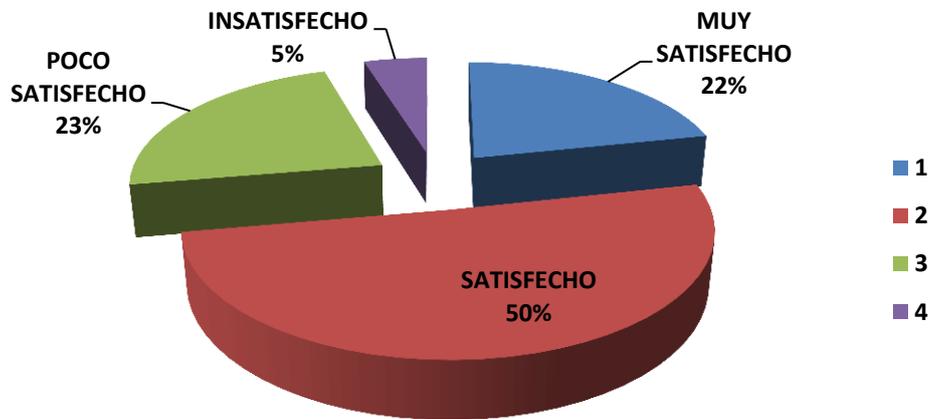


Figura 38. Biblioteca: Rapidez en la Atención.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 38, con referencia a la rapidez en la atención un 50% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo existió un 5% de percepciones estudiantiles las cuales manifestaron encontrarse insatisfechos.

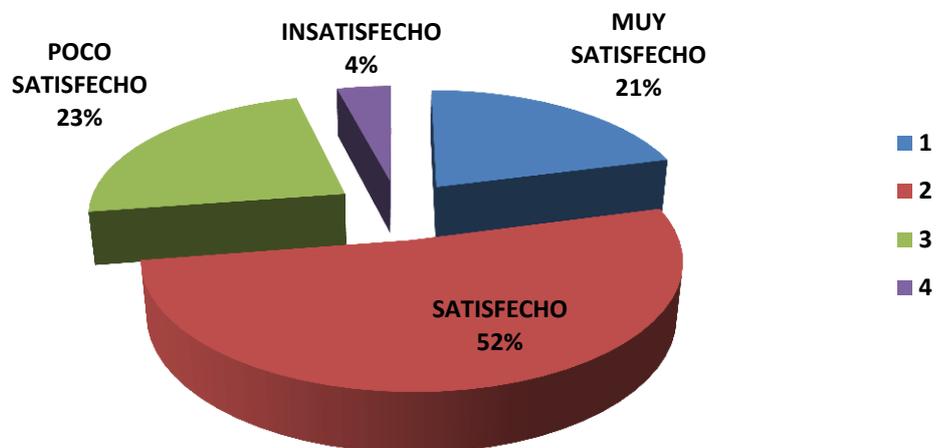


Figura 39. Biblioteca: Medidas para disminuir el Ruido.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 39, podemos observar un 52% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con las medidas para disminuir el ruido sin embargo existió un 4% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos.

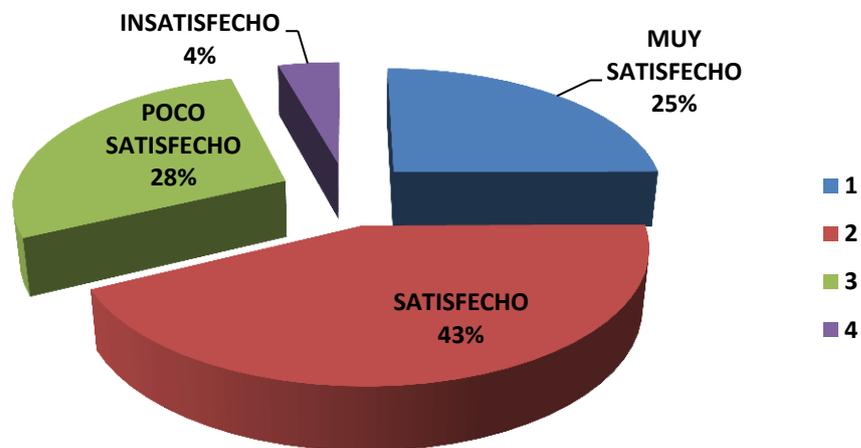


Figura 40. Biblioteca: Catalogo Computarizado.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 40, podemos apreciar un 43% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con el catalogo computarizado sin embargo existió un 4% de percepciones manifestándose encontrarse insatisfechos.

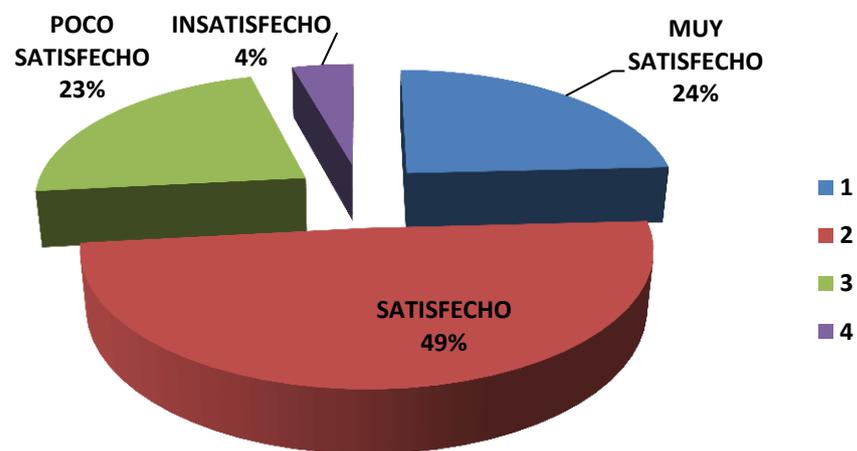


Figura 41. Biblioteca: Condiciones de Préstamo.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 41, con referencia a las condiciones de préstamo un 49% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo existió un 4% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfecho.

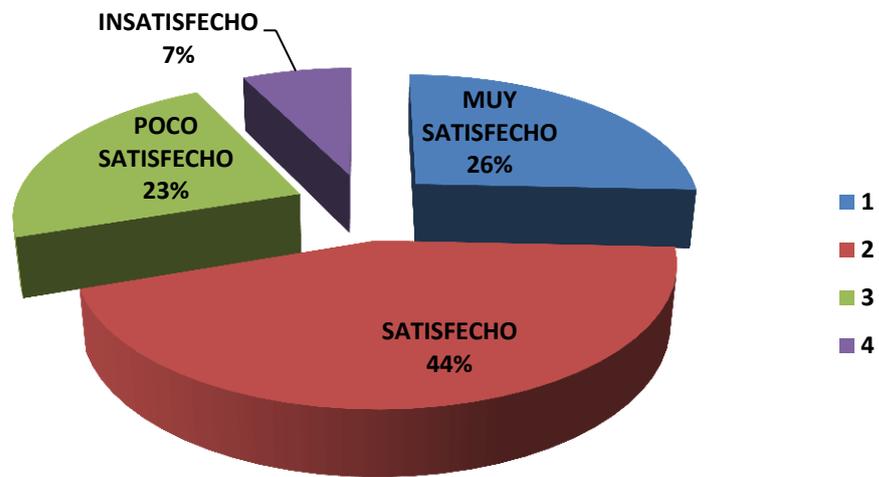


Figura 42. Biblioteca: Disponibilidad de Revistas de la Especialidad.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 42, podemos observar un 44% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la disponibilidad de revistas de la especialidad sin embargo existió un 7% de percepciones que manifestaron encontrarse insatisfechos.

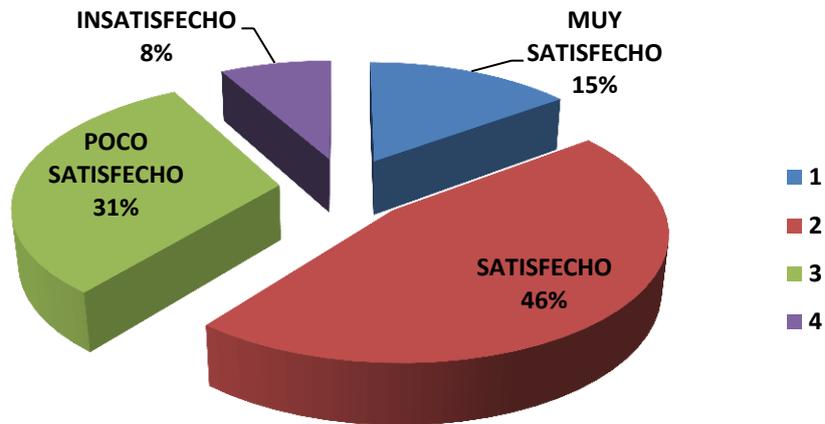


Figura 43. Laboratorios Micro y Parasitología: Suficiencia de mesas de trabajo en los Laboratorios.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 43, podemos apreciar un 46% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la suficiencia de mesas de trabajo en los laboratorios sin embargo existió un 8% de percepciones que manifestaron encontrarse insatisfechos.

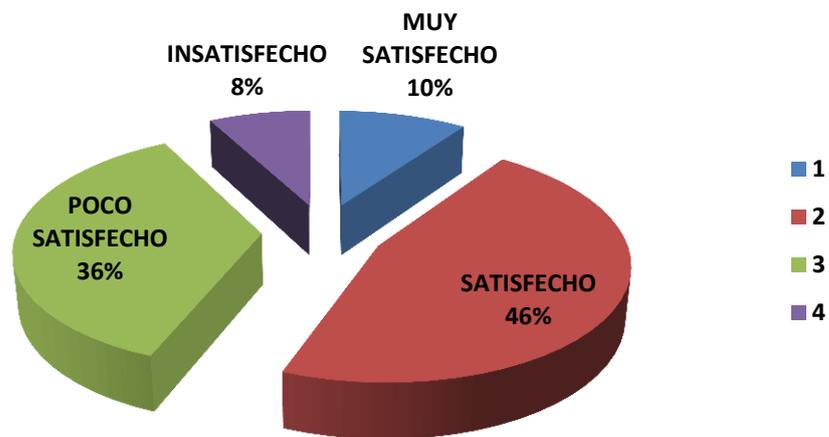


Figura 44. Laboratorios Micro y Parasitología: Modernidad de los Equipos e Instrumentos.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 44, con referencia a la modernidad de los equipos e instrumentos un 46% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo existió un 8% de percepciones que manifestaron encontrarse insatisfechos.

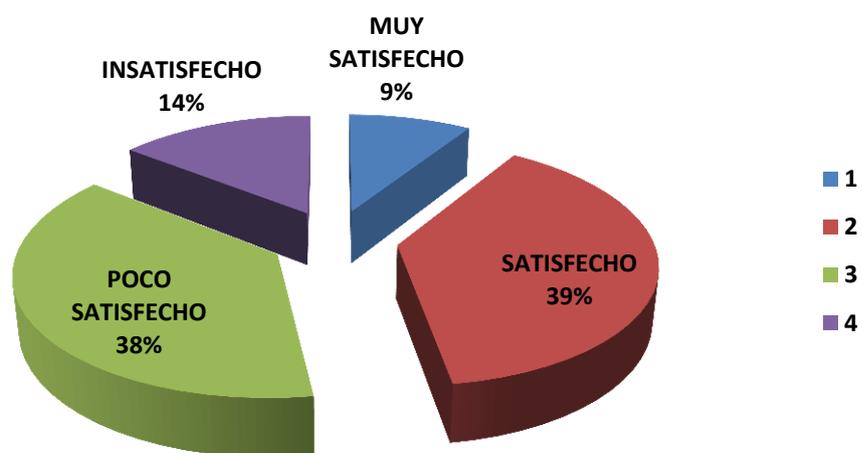


Figura 45. Laboratorios Micro y Parasitología: Número de Estudiantes por Microscopio.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 45, podemos observar un 39% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con el número de estudiantes por microscopio sin embargo es preocupante un 14% de percepciones que manifestaron encontrarse insatisfechos.

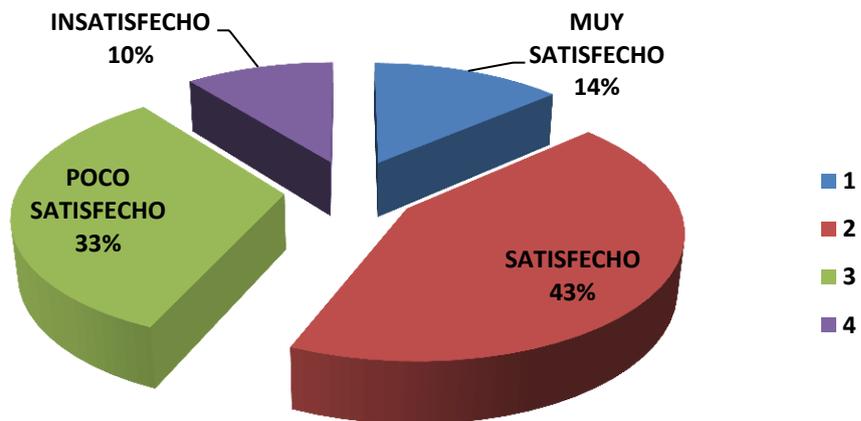


Figura 46. Laboratorios Micro y Parasitología: Suficiencia y Estado de los Equipos e Instrumentos.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 46, podemos apreciar un 43% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la suficiencia y estado de los equipos e instrumentos sin embargo existió un 10% que preocupa ya que se encontraron insatisfechos.

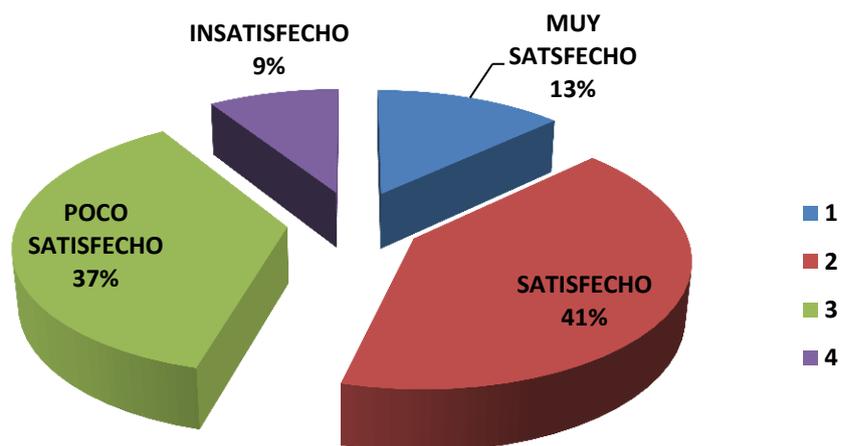


Figura 47. Competencias Profesionales: Reposición oportuna de los Instrumentos y Espacios de Laboratorios.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 47, con referencia a la reposición oportuna de los instrumentos y espacios de laboratorios un 41% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo existió un 9% que manifestó encontrarse insatisfechos.

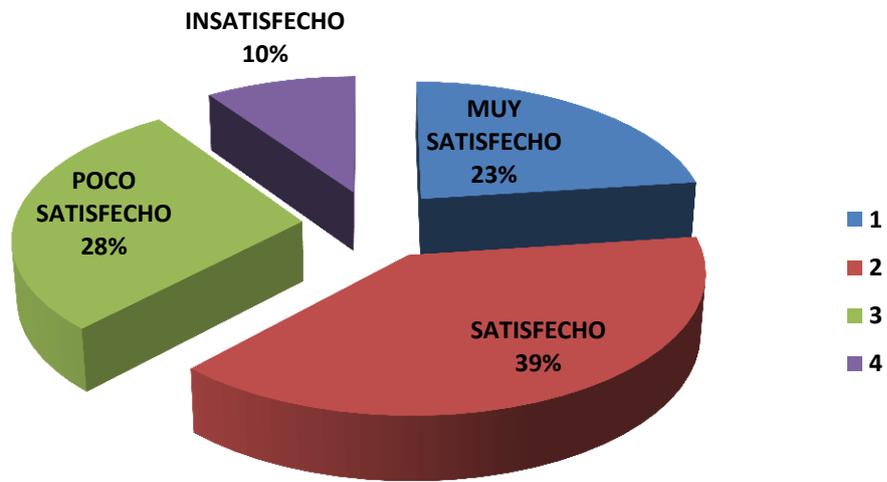


Figura 48. Laboratorio de Enfermería: Suficiencia de mesas en los Laboratorios.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 48, podemos observar un 39% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la suficiencia de mesas en los laboratorios son embargo existió un 10% que preocupó ya que manifestaron encontrarse insatisfechos.

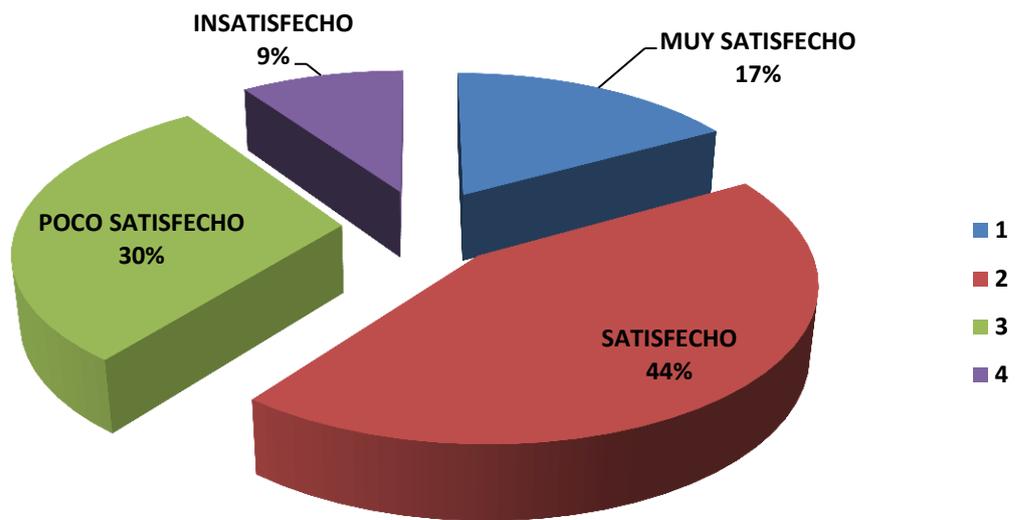


Figura 49. Laboratorio de Enfermería: Modernidad de Equipos e Instrumentos.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 49, podemos apreciar un 44% de percepciones estudiantiles manifiesto encontrarse satisfechos con la modernidad de los equipos e instrumentos sin embargo existió un 9% de percepciones que manifestaron encontrarse insatisfechos.

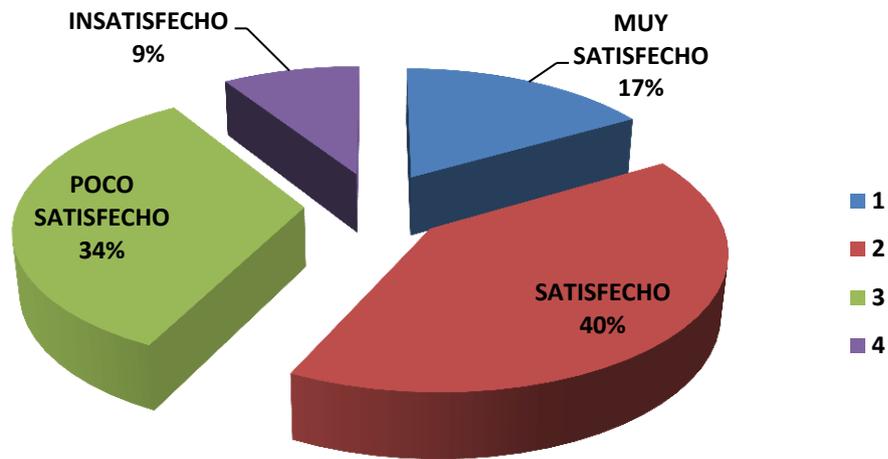


Figura 50. Laboratorio de Enfermería: Suficiencia y Estado de Equipos e Instrumentos.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 50, con referencia a la suficiencia y estado de los equipos e instrumentos un 40% de percepciones estudiantiles manifestó encontrarse satisfechos sin embargo existió un 9% de percepciones que manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

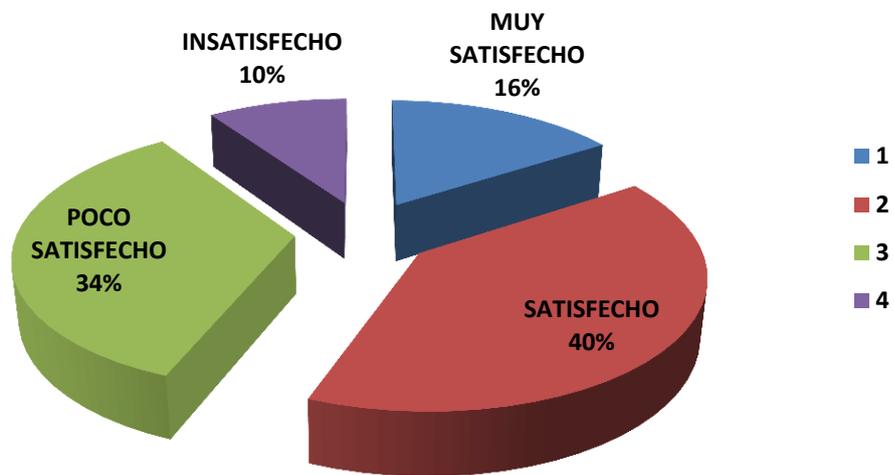


Figura 51. Laboratorio de Enfermería: Reposición oportuna de Instrumentos.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 51, podemos observar un 40% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la reposición oportuna de los instrumentos sin embargo existió un 10% que preocupa ya que manifestaron encontrarse insatisfechos.

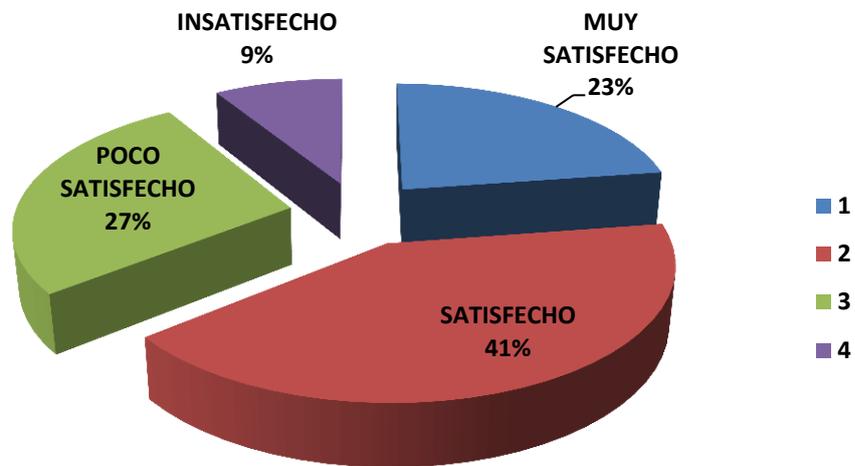


Figura 52. Laboratorio de Computación: Suficiencia del número de computadores.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 52, podemos apreciar un 41% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la suficiencia del número de computadores sin embargo existió un 9% que manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

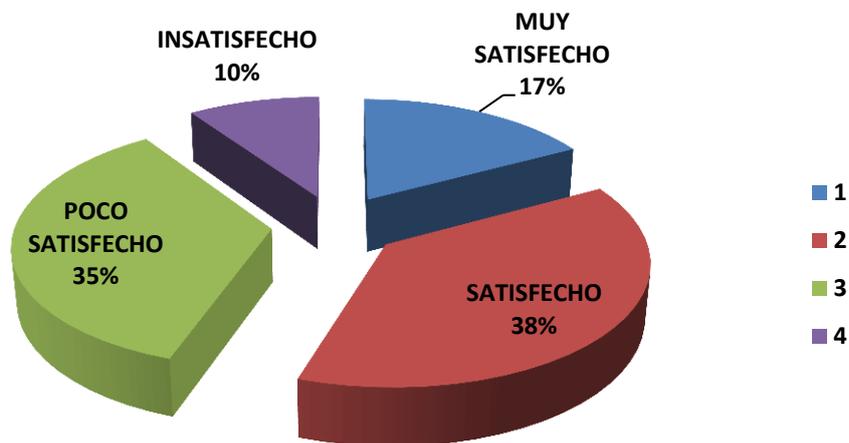


Figura 53. Laboratorio de Computación: Velocidad y confiabilidad.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 53, con referencia a la velocidad y confiabilidad de los computadores un 38% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo un 10% preocupa ya que se manifestaron encontrándose insatisfechos.

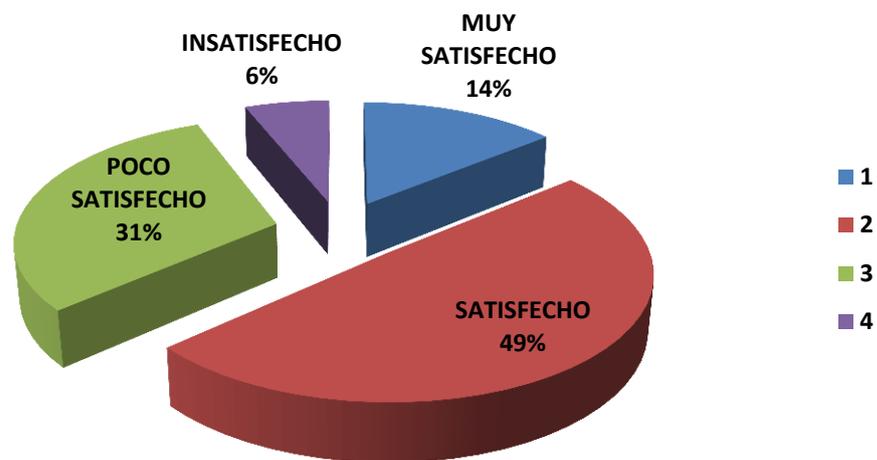


Figura 54. Laboratorio de Computación: Disponibilidad de Software especializado.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 54, podemos observar un 49% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la disponibilidad de software especializado sin embargo un 6% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos.

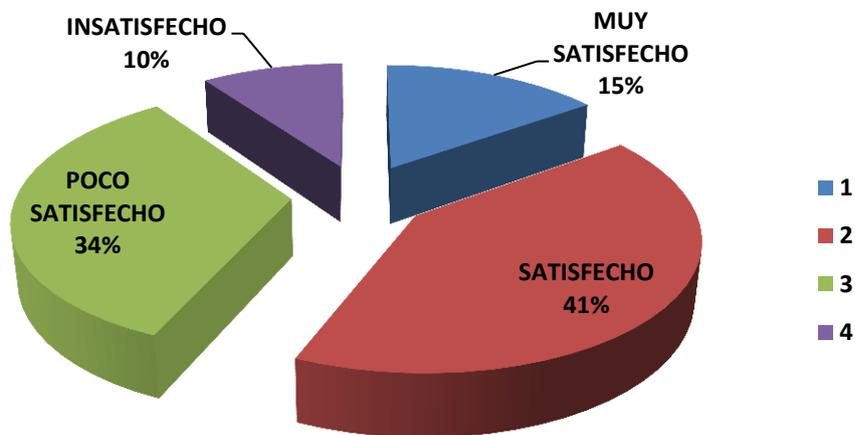


Figura 55. Laboratorio de Computación: Velocidad del internet.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 55, podemos apreciar un 41% de estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos con la velocidad del internet sin embargo existió un 10% preocupante de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos. Es alarmante lo que nos pinta la cifra negativa llamando a un cambio para su mejoría.

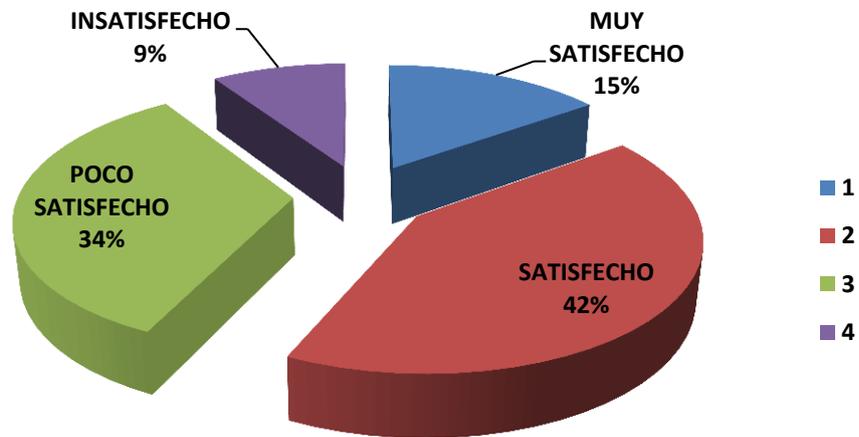


Figura 56. Laboratorio de Computación: Amplitud de las salas.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 56, con referencia a la amplitud de las salas de computo un 42% de estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo un 9% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos al responder este ítem

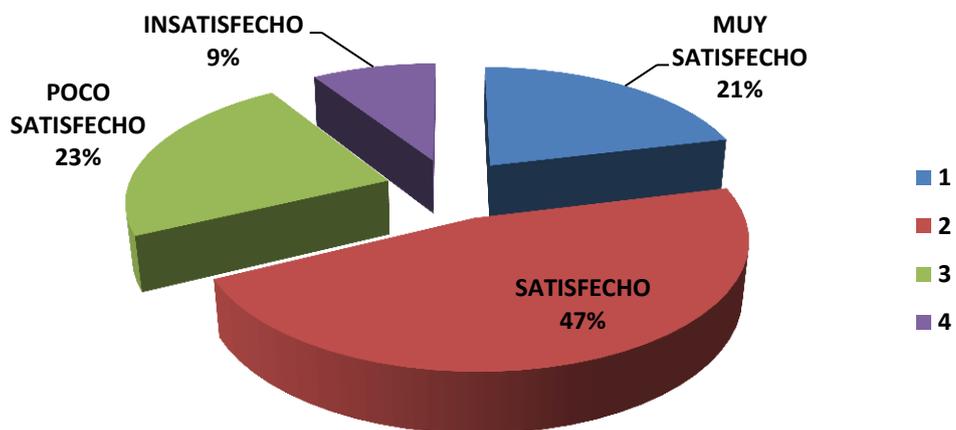


Figura 57. Laboratorio de Computación: Tiempo otorgado.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 57, podemos observar un 47% de los estudiantes se encontraron satisfechos con el tiempo otorgado para el uso de los computadores sin embargo existió un 9% de percepciones estudiantiles que manifestaron encontrarse insatisfechos.

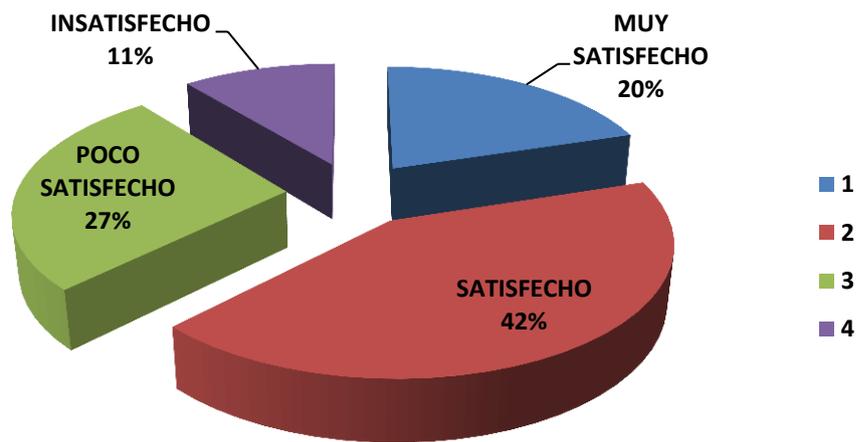


Figura 58. Comedores Universitarios: Amplitud.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 58, podemos apreciar un 42% de estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos con la amplitud de los comedores universitarios sin embargo un 11% de percepciones estudiantiles preocupan ya que manifestaron encontrarse insatisfechos.

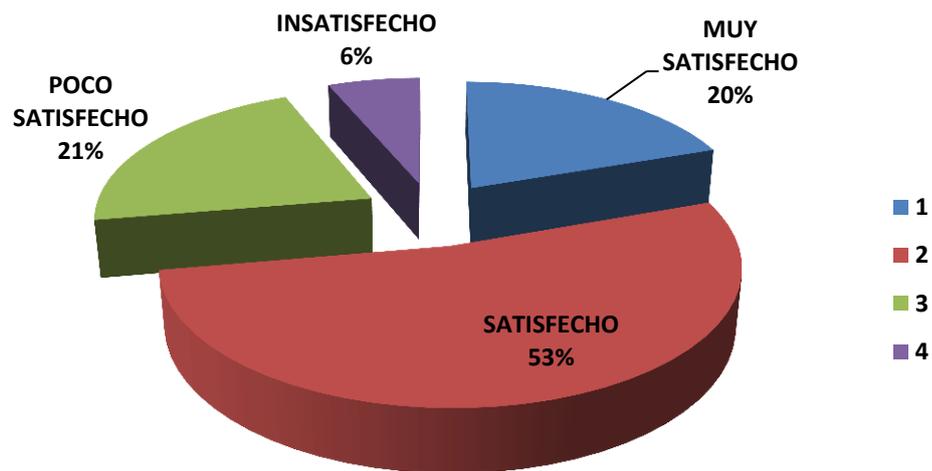


Figura 59. Comedores Universitarios: Higiene.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 59, con referencia a la higiene de los comedores un 53% de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo un 6% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos a responder este ítem.

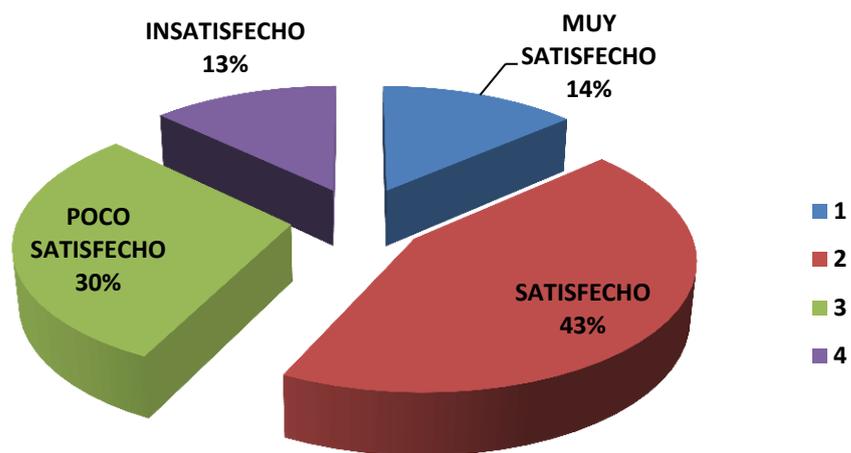


Figura 60. Comedores Universitarios: Atención.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 60, podemos observar un 43% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la atención brindada en los comedores universitarios sin embargo existió un 13% de percepciones que preocupan al encontrarse insatisfechos.

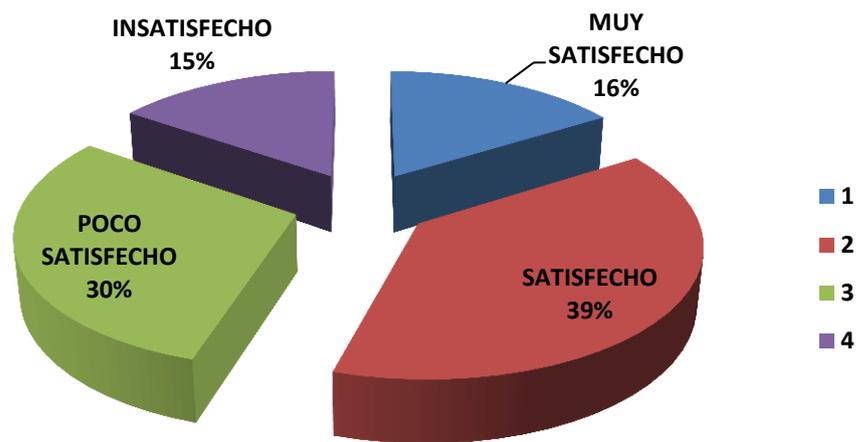


Figura 61. Comedores Universitarios: Valor Nutritivo y Calidad de la Comida.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 61, podemos apreciar un 39% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con el valor nutritivo y calidad de la comida en función de sus precios sin embargo existió un porcentaje preocupante del 15% de estudiantes que manifestaron encontrarse insatisfechos.

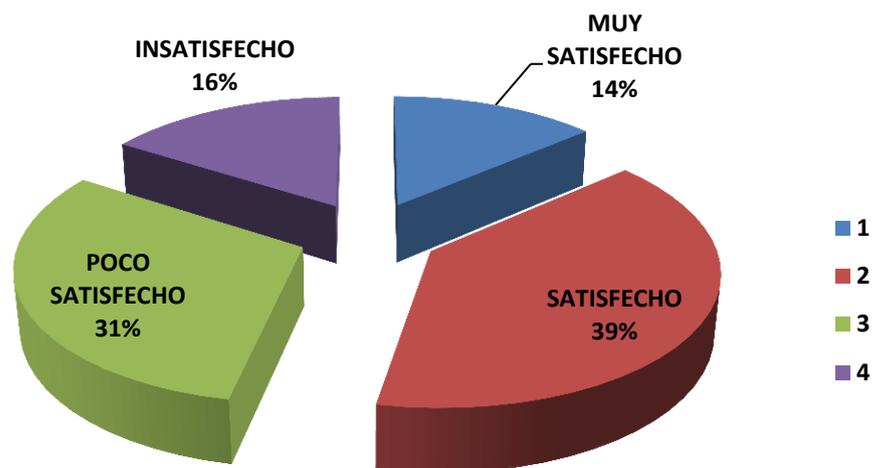


Figura 62. Comedores Universitarios: Variedad de Platos, Productos y Precios.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 62, con referencia a la variedad de platos, productos y precios un 39% de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos sin embargo un 16% de las percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos.

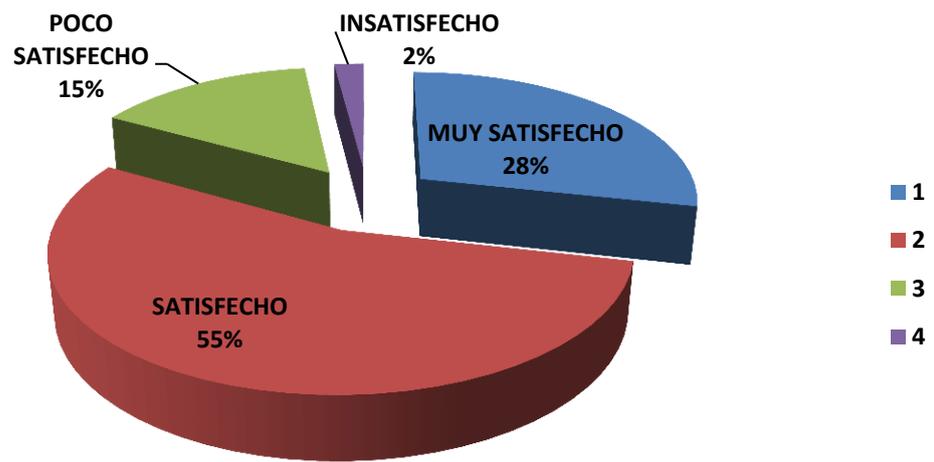


Figura 63. Servicio Académico: Información Académica.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 63, podemos observar un 55% de estudiantes se encontraron satisfechos con la información académica que les brindan sin embargo existió un 2% que manifestó encontrarse insatisfechos al responder este ítem.

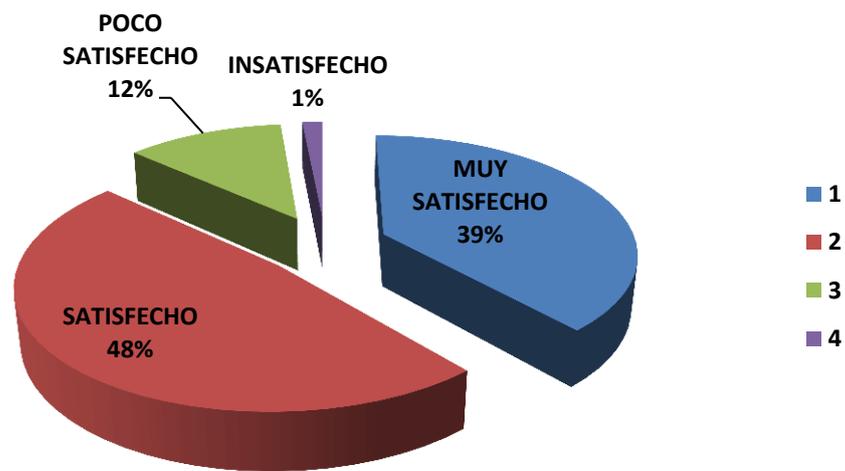


Figura 64. Servicio Académico: Matrícula Vía Internet y la Revisión de Notas.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 64, podemos apreciar un 48% de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos con la matrícula vía internet y la revisión de notas sin embargo existió un 1% que manifestó encontrarse insatisfechos con este ítem.

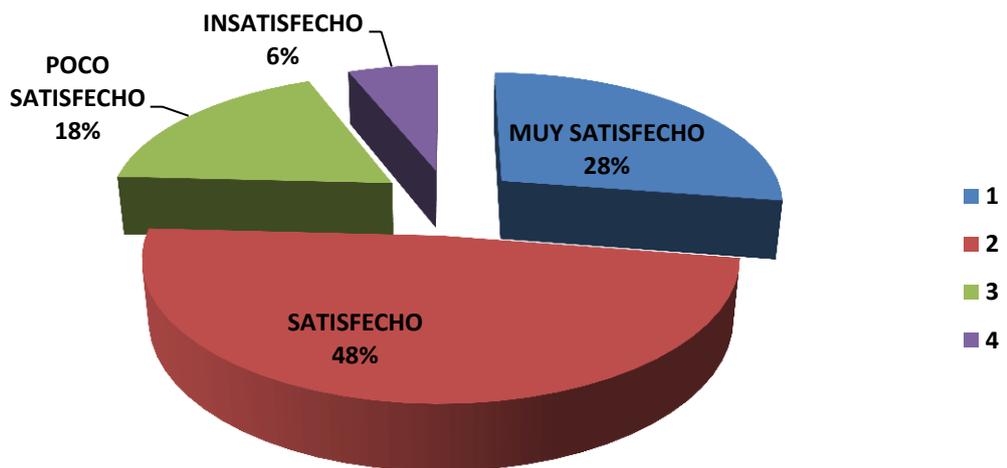


Figura 65. Servicio Académico: Organización del Horario de Clase.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 65, con referencia a la organización del horario de clase un 48% de los estudiantes se encontraron satisfechos sin embargo se evidencio un 6% de los estudiantes los cuales manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

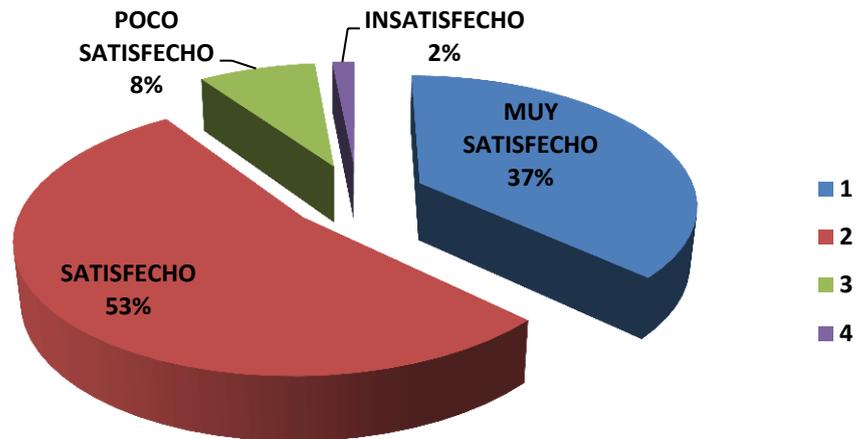


Figura 66. Actitudes Personales y Sociales: Seriedad y Dedicación con que toman sus Estudios.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 66, podemos observar un 53% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la seriedad y dedicación con que toman sus estudios sin embargo existió un 2% de percepciones manifestándose como insatisfechos

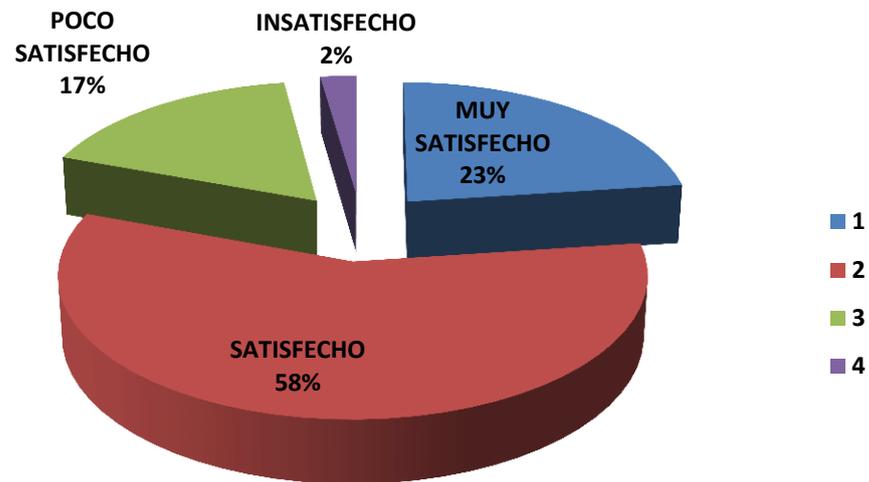


Figura 67. Actitudes Personales y Sociales: Número de Horas que estudian.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 67, podemos apreciar un 58% de estudiantes manifestó encontrarse satisfechos con el número de horas que estudian fuera de clase sin embargo existió un 2% de estudiantes que manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

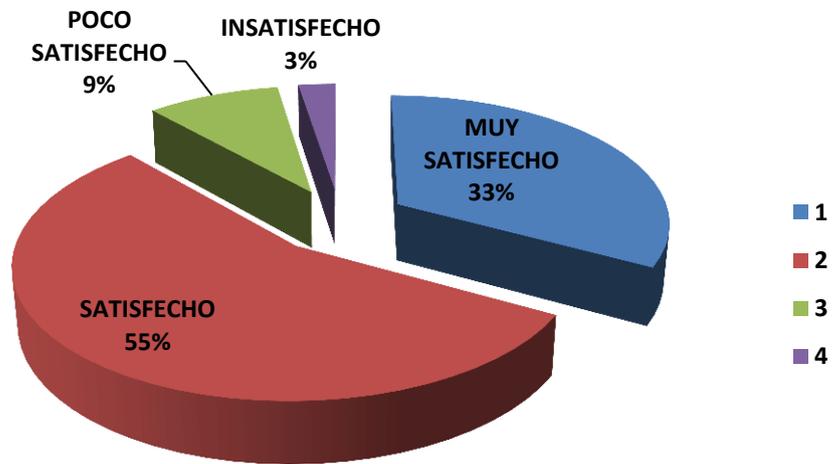


Figura 68. Actitudes Personales y Sociales: Respeto que muestran.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 68, con referencia a el respeto que muestran los estudiantes un 55% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos consigo mismos sin embargo un 3% manifestó encontrarse insatisfecho con este ítem.

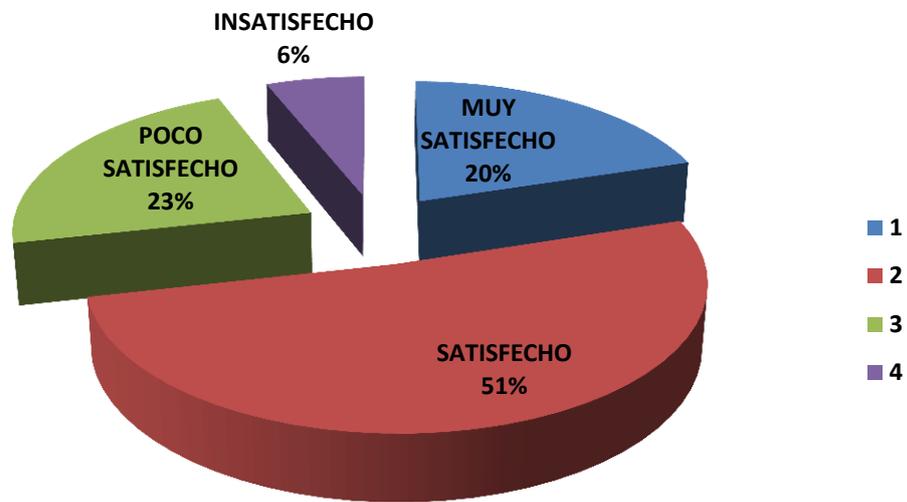


Figura 69. Actitudes Personales y Sociales: Representantes Estudiantiles.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 69, podemos observar un 51% de los estudiantes se encontraron satisfechos con los representantes estudiantiles sin embargo un 6% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

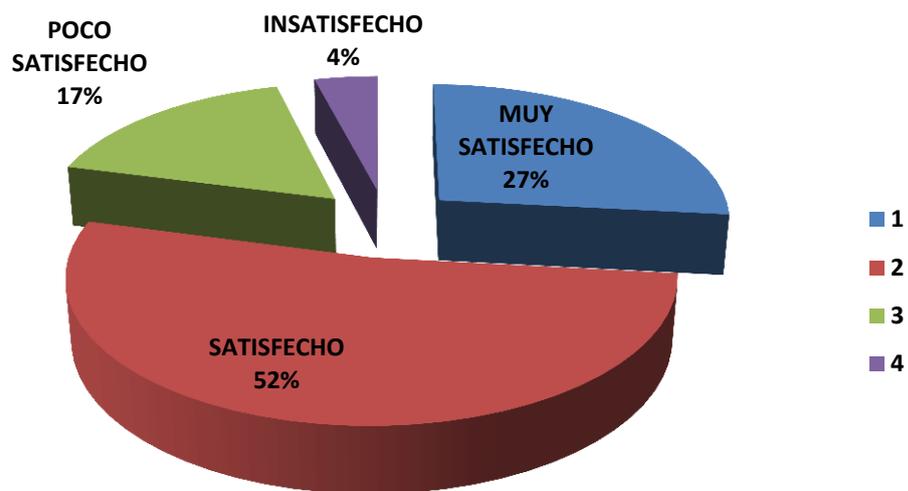


Figura 70. Actitudes Personales y Sociales: Ética que muestran.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 70, podemos apreciar un 52% de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos con la ética que muestran uno mismo y sus compañeros sin embargo con un porcentaje de 4% manifestaron encontrarse insatisfechos.

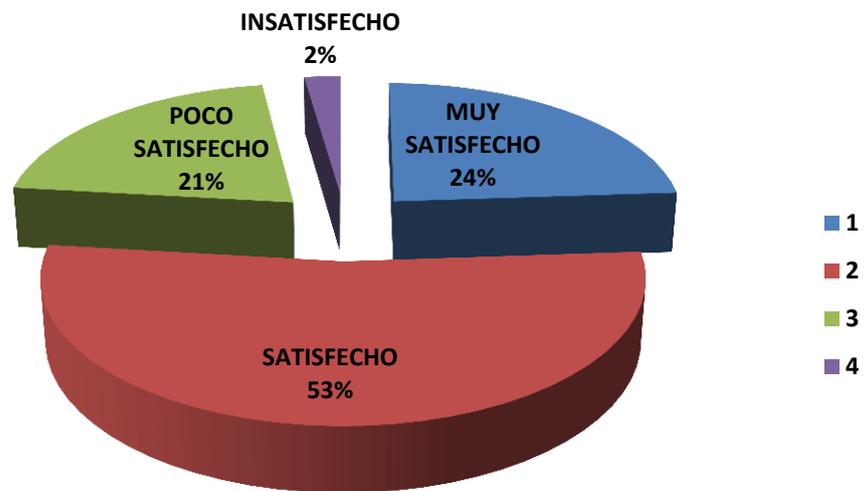


Figura 71. Actitudes Personales y Sociales: Interés que muestran los Estudiantes por la Lectura.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 71, con referencia a el interés que muestran los estudiantes por la lectura constante y organizada un 53% manifestó encontrarse satisfechos sin embargo un 2% de las percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos.

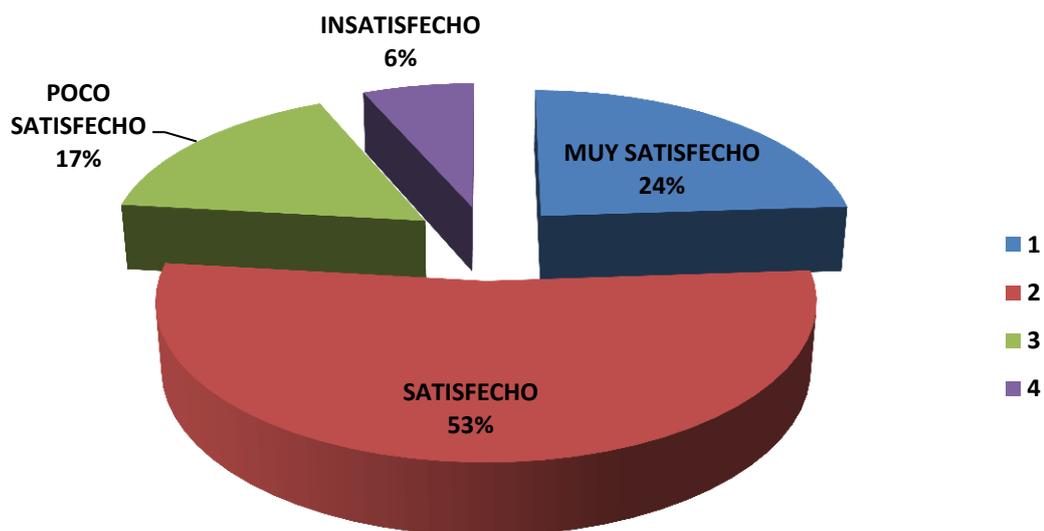


Figura 72. Servicio Administrativo: Eficiencia del Personal Administrativo.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 72, podemos observar un 53% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con la eficiencia del personal administrativo sin embargo un 6% manifestaron encontrarse insatisfechos al contestar este ítem.

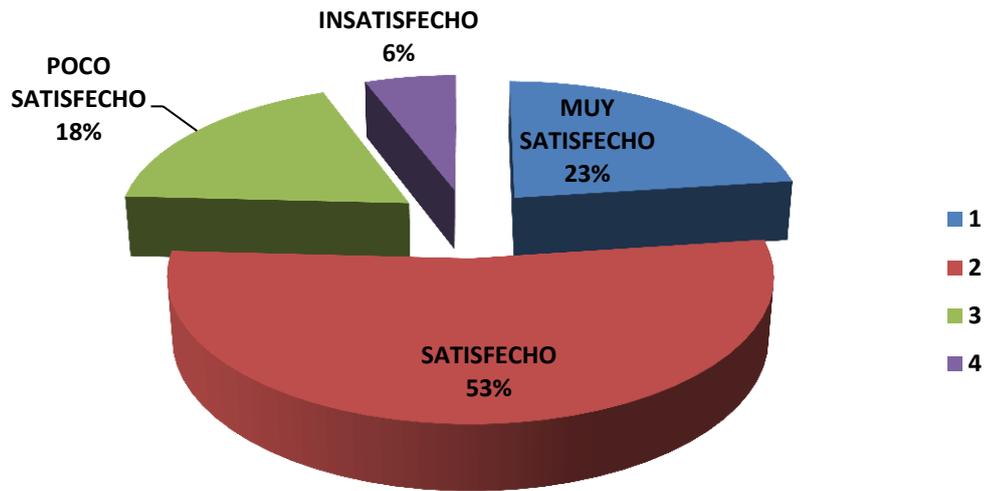


Figura 73. Servicio Administrativo: Trato del Personal Administrativo.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 73, podemos apreciar un 53% de los estudiantes se encontraron satisfechos con el trato del personal administrativo sin embargo un 6% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos al responder este ítem.

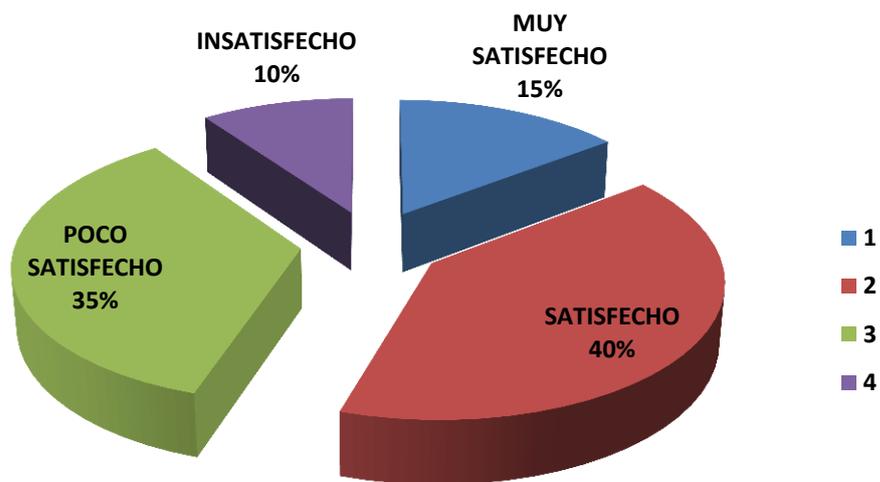


Figura 74. Bienestar Universitario: Tiempo de Espera.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 74, con referencia al tiempo de espera para ser atendido un 40% de los estudiantes se encontraron satisfechos sin embargo existió un 10% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos al contestar éste ítem.

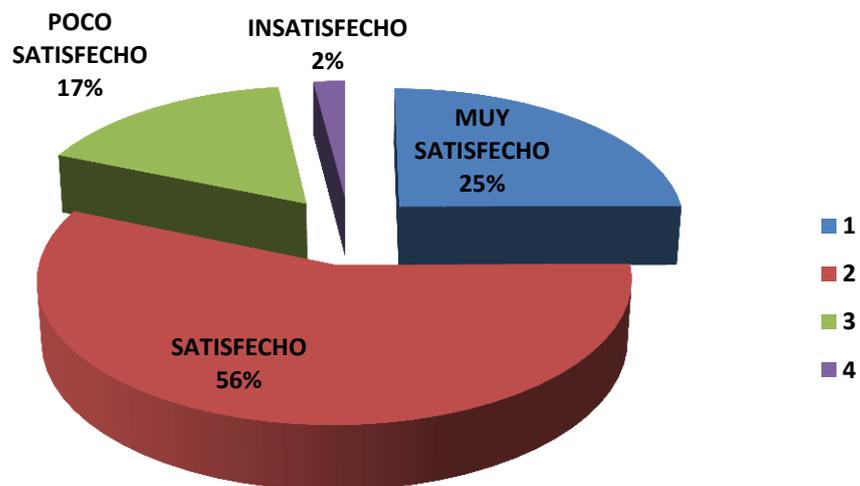


Figura 75. Bienestar Universitario: Higiene.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 75, podemos observar un 56% de los estudiantes se encontraron satisfechos con la higiene sin embargo un 2% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos al contestar este ítem.

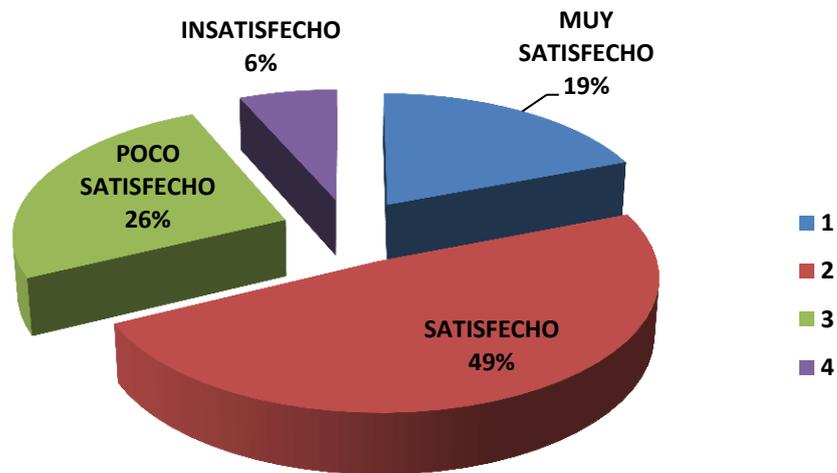


Figura 76. Bienestar Universitario: Presencia permanente del Personal.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 76, podemos apreciar un 49% de los estudiantes se encontraron satisfechos con la presencia permanente del personal sin embargo un 6% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos con este ítem.

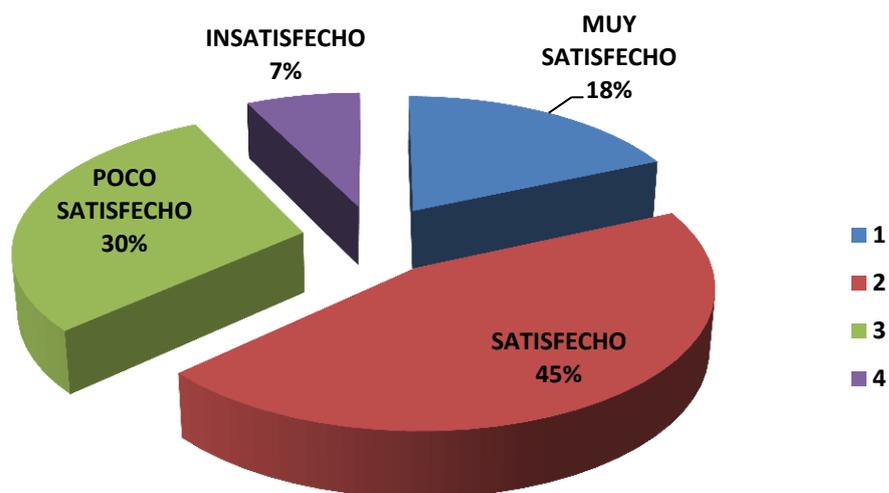


Figura 77. Bienestar Universitario: Primeros Auxilios.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 77, con referencia a los primeros auxilios que brinda el bienestar universitario un 45% de los estudiantes se encontraron satisfechos sin embargo un 7% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos.

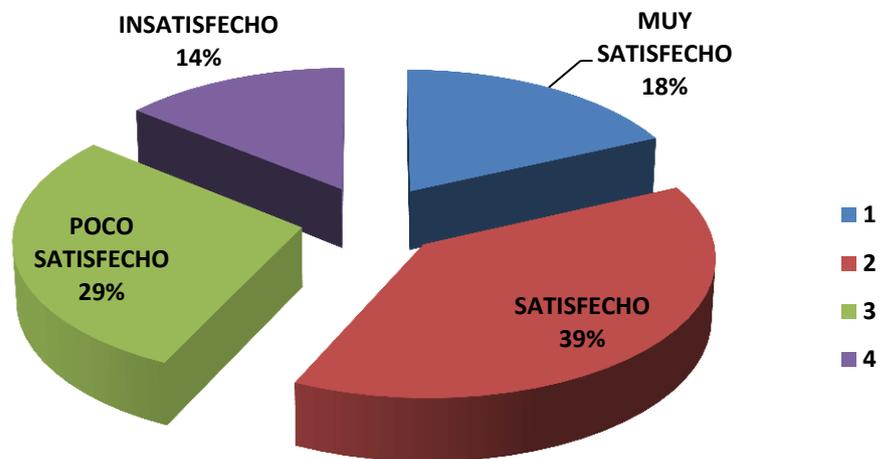


Figura 78. Bienestar Universitario: Campañas de Salud.

Fuente: esta investigación 2012

En la figura 78, podemos observar un 39% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse satisfechos con las campañas de salud sin embargo es preocupante un 14% de percepciones estudiantiles manifestaron encontrarse insatisfechos.

3.9. Discusión

El utilizar este tipo de investigación nos permite aprender los esquemas conceptuales y significados que utilizan las personas que han participado para dar sentido a sus prácticas de enseñanza y aprendizaje. Aunque existe la conciencia que no se debe generalizar, dado que corresponde a una muestra no probabilística, intencionada de casos por criterios, las opiniones aportan datos que pueden utilizarse sistemáticamente para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en la Institución.

Teniendo presente que el concepto “satisfacción” es un término multidimensional que depende del momento vivido, los resultados de este estudio, analizados desde una dimensión descriptiva, muestran apreciaciones, que a juicio de los investigadores, expresan una disconformidad general en el área académica y en menor grado en lo administrativo.

Estas expresiones se podrían deber a la estructura del plan de estudio, al momento de la investigación, tradicional, centrado en el profesor, como escasos recursos instruccionales e infraestructura, ratificándose la motivación inicial de este trabajo.

Del análisis se observa que las opiniones de los estudiantes en relación al grado de satisfacción de la Carrera de Enfermería se relacionan directamente con las competencias profesionales del saber (aprender a aprender), del hacer (aprender haciendo), saber estar (compromiso social) y aprender a aprender (creatividad).

Los resultados, analizados desde una dimensión descriptiva, muestran apreciaciones, expresan disconformidad general en el área académica y en menor grado en lo administrativo, sin dejar de reconocer que el

concepto “satisfacción” es un término multidimensional y que debido al tipo de investigación los hallazgos no se pueden generalizar.

Resultados de este tipo de investigación generan controversias en la comunidad académica. Las opiniones de los estudiantes no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores. Sin embargo, dichas percepciones ofrecen ideas que sirven como indicador de mejoramiento de gestión y fortalecimiento de la institución.

No se puede dejar de mencionar que los resultados de este tipo de investigación conllevan a controversias entre docentes, alumnos y demás estamentos universitarios, por atribuirle al alumnado un componente significativo de carga emocional, que las opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones de la realidad, y que éstas, a su vez, se ven influenciadas por sus expectativas, sus necesidades y por una variedad de factores de contexto. A pesar de ello, el discurso de los entrevistados permite dar una primera aproximación para orientar medidas correctivas destinadas a mejorar la gestión y fortalecer la institución.

3.10. Valor práctico del estudio

Las razones por las cuales hemos escogido este tema de estudio es porque queremos determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Enfermería según las experiencias desarrolladas por los estudiantes durante las clases en el aula; como resultados se podrá proponer acciones que mejoren la calidad de las actividades y su entorno universitario de los actores involucrados.

3.11. Transcendencia científica

Pretendemos aportar con este tema una mejora en el entorno de estudio del proceso enseñanza- aprendizaje para fortalecer la educación superior y así poder formar futuros profesionales de Salud con un enfoque

humanista y con habilidades para vivir y sentirse satisfechos con la profesión escogida.

3.12. Conclusiones

Los indicadores de mayor insatisfacción a nivel de la Carrera de Enfermería de la UTN son:

Cumplimiento con las obligaciones:

- Asistencia docente (faltas y justificaciones)
- Horarios de apoyo individual que brindan los docentes

Desarrollo de la programación:

- Los docentes dan a conocer calificaciones en el plazo establecido
- La comunicación docente-estudiante
- Docentes realizan suficientes prácticas de laboratorio
- Docentes realizan suficientes seminarios relacionados con la asignatura

Ambiente de la facultad:

- Seguridad
- Equipamiento de aulas
- Capacidad, iluminación y ventilación
- Estado y comodidad de pupitres
- Equipamiento y mantenimiento de baños

Biblioteca:

- Actualidad de libros
- Rapidez en la atención
- Disponibilidad de revistas de la especialidad

Laboratorios (micro, parasitología, enfermería):

- Suficiencia de mesas de trabajo
- Modernidad de equipos e instrumentos
- Número de estudiantes por microscopio
- Suficiencia y estado de equipos
- Reposición oportuna de instrumentos

Laboratorio de computación:

- Suficiencia del número de computadores
- Velocidad y confiabilidad
- Tiempo otorgado

-Comedores universitarios:

- Higiene
- Atención
- Valor nutritivo
- Variedad

Servicio académico:

- Organización del horario de clase
- Actitudes personales y sociales:
- Representantes estudiantiles

Servicio administrativo:

- Eficiencia del personal
- Trato del personal

Bienestar universitario:

- Tiempo de espera
- Presencia permanente del personal
- Primeros auxilios
- Campañas de salud

Los hallazgos de la encuesta deben servir de criterio para el mejoramiento de la Escuela de enfermería.

En este orden de ideas, se recomienda a la Alta Dirección de la Universidad que soliciten informes periódicos a los Decanos, Direcciones de Escuela, Direcciones Universitarias y otros órganos de decisión para que den cuenta de las acciones de mejora que se vayan logrando.

3.13. Recomendaciones

- Buscar incentivos de manera que los estudiantes amplíen su tiempo dedicado a las tareas de la facultad de enfermería encomendadas para la casa, de tal forma que encuentren satisfacción en su elaboración y aplicación.
- Estimular la creatividad docente para mejorar las dinámicas y material didáctico utilizados en el proceso enseñanza –aprendizaje.
- Revisar las condiciones de apoyo y de las instalaciones de la facultad para buscar soluciones a los aspectos negativos posiblemente con la intervención de los mismos estudiantes así como dotar a la facultad, de un horario más amplio en el área de computación entre otras.

3.14. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA “SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ENFERMERIA RELACIONADO CON EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA”

Introducción

Cada cerebro se organiza de manera única, por lo tanto el espacio para el aprendizaje debe ser variado, tanto para el facultativo como para el estudiantado. La clave es la variedad de factores que en un espacio puedan ofrecerse, con algo tan simple como la pintura de las paredes. El diseño del espacio debe incluir la oportunidad de realizar actividades no planeadas y permitir la comunicación.

Aprender es una actividad social. Un espacio social común conecta a los individuos con personas y otras actividades, estudiantes y maestros participan en un esfuerzo mutuo; el aprendizaje, y forja conexiones que refuerzan el aprender y crean un sentido de pertenencia. Dado este propósito, el trabajo se organizó de modo tal que fuese posible ofrecer ideas y recomendaciones sobre un conjunto de factores centrales que intervienen en el entorno universitario.

El documento que presentamos es el producto de una reflexión grupal que se ha nutrido de los resultados de una encuesta realizada en el periodo 2011- 2012; del análisis de los materiales educativos elaborados, y del conocimiento de las experiencias emprendidas en diversos países. Ya concluida una versión preliminar de la propuesta, se dio paso a una etapa de consulta y validación, en la cual se recogió la opinión de expertos y se realizó una prueba piloto a un grupo de estudiantes de la Carrera de Nutrición por tener similitud. Como resultado de este proceso, nos fue posible elaborar la versión final de la propuesta. Creemos que ella recoge, con rigor y cuidado, las observaciones y sugerencias planteadas.

Justificación

Aun cuando las competencias y las habilidades del docente son indispensables para mejorar los logros del proceso enseñanza-aprendizaje en las aulas, el esfuerzo por realizar no depende exclusivamente de él. Hay una serie de factores que afectan el entorno estudiantil y que exceden lo que por su cuenta puede hacer un maestro, aun si dispone de un conjunto de ideas prácticas para desempeñar mejor su tarea.

Esta experiencia nos ha permitido tomar conciencia del potencial que ofrece la carrera de enfermería para el aprendizaje, seguimiento y complemento importante en el proceso enseñanza- aprendizaje.

Aunque todavía en periodo de aprendizaje, estamos preparados para introducir nuevos recursos que nos ayuden a mejorar los aspectos académicos y administrativos tomando en cuenta que estos se encuentran ligados a factores que se encuentran en el entorno del estudio haciendo que existan debilidades y distractores que no permitan cumplir con la misión que propone la carrera de enfermería.

No se trata de decidir si las tecnologías son educativas, sino conocer a través de un proceso de análisis sus fortalezas y limitaciones, potenciando las primeras y controlando las segundas, de modo que el producto que se ofrece sea de calidad, esté al servicio de la educación, y sea capaz de optimizar las prácticas tuteladas, tanto en su faceta de herramienta para el aprendizaje como en la de recurso facilitador del seguimiento y evaluación de las mismas.

Objetivos

General

Mejorar el entorno de estudio universitario a través de las debilidades identificadas relacionado con su proceso enseñanza- aprendizaje, ofreciendo una propuesta planteada en base a los resultados obtenidos para perfeccionar la educación de la carrera de enfermería.

Específicos

- Generar ideas y opiniones orientadas a mejorar el entorno de estudio.
- Definir y priorizar acciones a realizarse identificando propuestas y recursos.
- Complementar los programas educativos.

DEBILIDADES	CONCEPTUALIZACION	PROPUESTA
Competencias profesionales	Son las capacidades que debe desarrollar el estudiante para poder desempeñarse en su vida laboral.	Incentivar con charlas de motivación en base a trabajo en equipo, identificación de casos de la especialidad, iniciativa, confrontación de ideas, hablar en público, actitud positiva, dominar habilidades.
Cumplimiento con las obligaciones	Son actividad para el mejoramiento del aprendizaje.	Implementación de un digitador para asistencia
Desarrollo de la programación	Es una secuencia de instrucciones de una exposición previa de las	Se impartan cursos de actualización del proceso enseñanza- aprendizaje

	cosas que se harán en una determinada materia.	
Materiales	Es un conjunto de elementos que son necesarios para actividades específicas.	Implementación de equipos modernos según necesidad del estudiante
Ambiente de la facultad	Es el entorno de estudio con respecto a las condiciones físicas y los elementos que ofrece como facilitadores para la ejecución del estudio.	Coordinación con el personal de seguridad en horarios para cada sector universitario Implementación de elementos de comodidad para los estudiantes en el aula. Coordinación con el personal de limpieza en la implementación oportuna de los baños.
Biblioteca	Son las colecciones bibliográficas y audiovisuales que las crean en servicio para satisfacer las necesidades de los estudiantes.	Se implemente libros actuales según la necesidad del estudiante. Capacitaciones permanentes al personal sobre atención al cliente. Publicación mensual de revistas promocionadas por cada facultad.
Laboratorios de Micro-Parasitología-Enfermería	Son lugares dotados de los medios necesarios para realizar investigaciones, experimentos, prácticas y	Reorganización de horarios de práctica por grupos. Se solicite a autoridades implementación de nuevos microscopios.

	trabajos de carácter científico.	
Laboratorio de Computación	es un lugar dotado de los medios necesarios para realizar investigaciones y trabajos de carácter científico, tecnológico o técnico	Apertura de los dos laboratorios y personal sustituto. Actualización de los programas diariamente. Observación por parte del personal la utilización correcta del internet.
Comedores Universitarios	Establecimiento que ofrece comida al estudiante según su valor económico	Se realice limpieza oportuna durante su atención. Capacitación del personal sobre nutrición. Mejorar los insumos nutritivos diarios coordinando con docentes y estudiantes de nutrición.
Servicio Académico	Conjunto de etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la malla curricular formando proceso integral.	Brindar información oportuna de los aspectos académicos.
Servicio Administrativo	Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, misma que se interrelaciona y forma un proceso integral.	Se brinde cursos de atención al cliente. Control de permanencia del personal
Bienestar	Unidad académica	Ampliación de horarios de

Universitario	administrativa cuyas políticas están encaminadas al bienestar, especialmente de los estudiantes y personal docente.	atención. Incremento de personal que sustituya Priorizar problemas de salud con atención oportuna Promoción de las campañas mediante boletines, trípticos, entre otras
---------------	---	---

CAPITULO IV

4. MARCO ADMINISTRATIVO

4.1. Recursos

4.1.1. Talento humano

Investigadores:

Janeth Pozo

María José Paredes

Estudiantes de la carrera de Enfermería

Directivos de la Facultad de Ciencias de la Salud

4.1.2. Recursos materiales

Encuestas

Test de valoración

Lápiz.

Esferos.

Hojas tamaño oficio

4.1.3. Recursos técnicos y tecnológicos

Internet.

Computador

Impresora.

Retroproyector.

Cámara fotográfica.

4.2. Presupuesto

RECURSOS	PRECIO UNITARIO		PRECIO TOTAL
Recurso humano	Investigadores 1.- Paredes María José 2.- Pozo Janeth	200 200	400 dólares
Recursos materiales	Lápiz. Esferos. Hojas tamaño oficio	200 dólares	200 dólares
Recursos tecnológicos	Internet Impresiones (resma)	300 dólares 200 dólares	500 dólares
Transporte	Bus Taxi	200 dólares 100 0dolares	300 dólares
Otros	Alimentación	200 dólares c/u	400 dólares
TOTAL			1800 dólares

4.3. Cronograma

ACTIVIDADES	09 2011	10 2011	11 2011	12 2011	1 2012	2 2012	3 2012	4 2012	5 2012	6 2012
Selección del tema	x									
Diseño del anteproyecto		x	x	X	x	x	x			
Elaboración del Capítulo I			x	X						
Revisión de Capítulo 1				X	x					
Elaboración del Capítulo II						x	x	x	x	
Revisión de Capítulo II						x	x	x	x	
Elaboración de Capítulo III						x	x	x	x	
Revisión del Capítulo III						x	x	x	x	
Elaboración del Capítulo IV						x	x	x	x	
Revisión del Capítulo IV						x	x	x	x	
Elaboración de la propuesta de solución							x	x	x	
Presentación del Proyecto										x

4.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

4.4.1. Bibliografía

Ablard, K. E. & Lipschultz, R. E. (1998). Self-regulated learning in high achieving students: relations to advanced reasoning, achievement goals, and gender. *Journal of Educational Psychology*, 90 (1), 94-101.

Alves-Apóstolo J, Alves M, Pineda J. Evaluación de los estados emocionales de estudiantes de enfermería. *Índex de Enfermeria* [Internet]. 2007 [citado 20 Oct 2007]; 16(56): 26-29.

Ardouin J, Bustos C, Gayó R y Jarpa M. (2008). Motivación y satisfacción laboral.

Congreso Latinoamericano de Enseñanza en Diseño. Universidad de Palermo. El Ambiente del Aprendizaje de Oportunidad para la Enseñanza del Diseño. Autor: Arq. Julio Lorenzo Palomera y LDG. Rebeca Lozano Castro. Año 2010.

Elliot J. El cambio educativo desde la investigación-acción. Tercera edición. Madrid: Morata, 2005.

ENERO-ABRIL 2005. Año 11, Número 29. 9La satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la universidad veracruzana en nogales, Veracruz.

Enfermera. Mg en desarrollo educativo y social. Docente Titular Universidad de Caldas.

Garro IMB, Camillo SO, Nobrega MPSS. Depressão em graduandos de enfermagem. *Acta Paulista de Enferm*. 2006;19(2):62-167.

Henderson V. Principios Básicos de los Cuidados de Enfermería. 1ª ed. Suiza: Consejo Internacional de Enfermeras; 1971.

HUNT, H.K. 1982. A 10 based on expectations but normatively a 3.6371. En: DAY, R.L. Y HUNT, H.K. eds. Proceedings of the 7th Annual Conference on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour. Knoxville, University of Tennessee. Pp.130-131.

La Enseñanza, Buenas Prácticas, Facultad de Educación, Departamento de Pedagogía Aplicada. Tesis Proceso de Enseñanza y Aprendizaje. Dr. Pere Marqués Graells, Agosto 2011.

Ministerio de Salud Chile [Internet]. Guía clínica GES para la depresión en personas de 15 años y más. Santiago, Chile: MINSAL; 2009.

MOLINER, B.; G. BERENGUERY; I. GIL. 2001. La importancia de la performance y las Expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa. 7 (3):155-172.

Olmedo-Buenrostro B, Torres-HernándezJ, Velasco-Rodríguez R, Mora-BrambilaA, Blas-Vargas L. Prevalencia y severidadde depresión en estudiantes deenfermería de la Universidad de Colima.Rev Enferm IMSS. 2006; 14(1): 17-22.

PETERSON, R. A. ; W . R. WILSON. 1992. Measuring customer satisfaction: fact and Artefact. Journal of the Academy of Marketing Science. 58: 111-124.

Revista cuadernos vol. 51-2/2006 .Asegurando la Calidad.

Satisfacción de los estudiantes en relación con la docencia y administración carrera de Enfermería Universidad de La Frontera.MónicaIllescaPretty, Mirtha Cabezas González.

Tesis Elementos Conceptuales Básicos del Proceso Enseñanza-Aprendizaje. Autor: Msc. Ileana Alfonso Sánchez. Red Telemática de Salud en Cuba. Octubre 2009.

Tesis Elementos Conceptuales Básicos del Proceso Enseñanza-Aprendizaje. Autor: Msc. Ileana Alfonso Sánchez. Red Telemática de Salud en Cuba. Octubre 2009.

Tesis.la satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad Católica del Perú. Sahi Ruth bullón Villaizán. Lima – Perú 2007.

Universidad Austral de Chile. Análisis del grado de satisfacción estudiantil. Autor: Edgardo Antonio.

Universidad Austral de Chile. Análisis del grado de satisfacción estudiantil. Autor: Edgardo Antonio Olea. Valdivia-Chile 2009.

Universidad de caldas. Proceso enseñanza-aprendizaje y satisfacción de estudiantes y docentes del programa de enfermería. Autor: Betancur López Sonia Inés González Ramírez Mirian.2006.

Van Zwanenberg N, Wilkinson LJ, Felder AA. Felder and Silverman's Index of Learning Styles and Honey and Mumford's Learning Styles Questionnaire: how do they compare and do they predict academic performance? Educational Psychology. 2000; 20(3):365-80.

4.4.2. Lincografía

http://www.icn.h/images/stories/documents/publications/fact_sheets/19h_FS-Estres_trabajo_amenaza_salud_trabajador-Sp.pdf.

<http://dialnet.unirioja.es>

<http://psicologiacientifica.com>.

<http://www.minsal.gob.cl/portal/url/item/7222754637c08646e04001011f014e64.pdf>.

<http://www.udec.cl/bustos/apsique/labo/motysatis.htm>.

www.scielo. Enferm. glob. n.17 Murcia oct. 2009.

Www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123...script=sci_arttext.

Anexos



ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL



INSTRUCCIONES:

Esta encuesta está dirigida a obtener información para la tesis de grado “satisfacción de los estudiantes de la carrera de enfermería relacionado con el ejercicio de la docencia en la ciudad de Ibarra período enero – julio 2012”, los resultados de dicho estudio tiene como propósito fundamental mejorar las calidad educativa.

La encuesta es anónima. Conteste por favor con toda sinceridad marcando con una **x** en la opción elegida.

DATOS INFORMATIVOS SOBRE EL/LA ALUMNO/ALUMNA:

Carrera: _____

Semestre: _____

COMPETENCIAS PROFESIONALES: ¿la carrera de enfermería, Facultad Ciencias de la Salud, Universidad Técnica del Norte (UTN) me ayuda a?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
1. A trabajar en equipo				
2. A identificar y diagnosticar casos de la especialidad				

3. Actuar con autonomía e iniciativa				
4. A confrontar ideas propias con ajenas				
5. Hablar en público con lenguaje apropiado				
6. A tener actitud positiva ante el cambio e innovación				
7. A ser autodidacta				
8. A dominar habilidades profesionales prácticas.				

CUMPLIMIENTO CON LAS OBLIGACIONES	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
9. Los docentes asisten normalmente a clases? y si faltan lo justifican?				
10. Los docentes cumplen adecuadamente el horario de clase.				
11. Los docentes cumplen en los requerimientos de los estudiantes.				
12. Los docentes tienen horarios de apoyo individual para el estudiante.				

DESARROLLO DE LA PROGRAMACION	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
13. Dan a conocer el programa (objetivos, contenidos, metodología, evaluación,...), extensión, desarrollo, a principio de curso.				
14. Lo desarrollado en la clase responde al programa de la asignatura.				
15. Los docentes dan a conocer los criterios y procedimientos de evaluación en la asignatura.				
16. Los docentes dan a conocer las calificaciones en el plazo establecido.				
17. La calificación final es fruto del trabajo realizado a lo largo de todo el curso (trabajos, intervenciones en clase, exámenes,...).				
18. Los docentes imparten suficientes clases prácticas?				
19. Los docentes realizan suficientes prácticas de laboratorio, asistencia hospitalaria o medicina comunitaria, en relación con la asignatura.				
20. Explican con claridad los conceptos implicados en cada tema.				
21. La comunicación profesor/a-estudiante, que promueve el docente es fluida y espontánea, creando un clima de confianza.				

22. La asistencia a clase es una ayuda importante para la comprensión de la asignatura.				
---	--	--	--	--

MATERIALES	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
23. Los materiales recomendados (bibliografía, documentación, etc.) sirven de ayuda y son fácilmente accesibles.				
24. Los materiales de estudio (guías de laboratorio, guías de prácticas, textos, etc...) son adecuados.				
25. Los docentes utilizan con frecuencia ejemplos, modelos, esquemas o gráficos,...para apoyar las explicaciones.				
26. Fomentan el uso de recursos (bibliográficos, Internet o de otro tipo) adicionales los utilizados en la clase.				
27. Los docentes realizan suficientes seminarios (lecturas, charlas, debates,...) relacionados con la asignatura.				

AMBIENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
28. La seguridad contra robos y asaltos.				
29. El equipamiento de las aulas (TV, retroproyector, multimedia Pizarras, cortinas).				
30. Capacidad, iluminación, ventilación de las aulas.				
31. El estado y comodidad de los pupitres.				
32. El estado de los jardines.				
33. Equipamiento y mantenimiento de los baños.				

34. ¿VISITAS LA BIBLIOTECA CON FRECUENCIA?

SI NO

BIBLIOTECA	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
35. La actualidad de los libros				
36. El horario de atención diaria				
37. El trato que brindan los bibliotecarios				
38. La rapidez en la atención				

39. Las medidas para la reducción del ruido				
40. El catálogo computarizado				
41. Las condiciones de préstamo				
42. La disponibilidad de revistas de la especialidad				

LABORATORIOS (micro y parasitología)	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
43. Suficiencia de mesas de trabajo				
44. Modernidad de los equipos e instrumentos				
45. Número de estudiantes por microscopio				
46. Suficiencia y estado de los equipos e instrumentos				
47. Reposición oportuna de los instrumentos y espacio de laboratorio				

LABORATORIOS (enfermería)	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
48. Suficiencia de mesas de trabajo.				
49. Modernidad de los equipos e instrumentos.				
50. Suficiencia y estado de los equipos e instrumentos.				
51. Reposición oportuna de los instrumentos.				

COMEDORES UNIVERSITARIOS	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
58. Amplitud				
59. Higiene				
60. Atención (cordialidad, rapidez)				
61. Valor nutritivo y calidad de la comida en función de los precios.				
62. Variedad de platos, productos y precios				

LABORATORIO DE COMPUTACIÓN	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
52. Suficiencia del número de computadoras				
53. Velocidad y confiabilidad de las computadoras (no se cuelgan)				
54. Disponibilidad de software especializado				
55. Velocidad de Internet				
56. Amplitud de la sala de cómputo				
57. El tiempo otorgado para el uso de una computadora				

LABORATORIO DE COMPUTACIÓN	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
52. Suficiencia del número de computadoras				
53. Velocidad y confiabilidad de las computadoras (no se cuelgan)				
54. Disponibilidad de software especializado				
55. Velocidad de Internet				
56. Amplitud de la sala de cómputo				
57. El tiempo otorgado para el uso de una computadora				

EL SERVICIO ACADÉMICO	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
63. Información académica				
64. Matrícula vía Internet- revisión de notas				
65. Organización del horario de clase				

ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES(Auto percepción): Indique francamente el grado de satisfacción contigo mismo y sus compañeros	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
66. La seriedad y dedicación con que tomes tus estudios				
67. El número de horas que estudias fuera de clase				
68. El respeto que muestras por: la puntualidad, la disciplina en clase, el auto exigencia.				
69. Los representantes estudiantiles como voceros				

de tus inquietudes				
70. La ética que muestran tú y tus compañeros				
71. Tu interés por la lectura constante y organizada				

EL ADMINISTRATIVO (CARRERA ENFERMERÍA)	SERVICIO DE	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
72. La eficiencia del personal administrativo					
73. El trato del personal administrativo					

BIENESTAR UNIVERSITARIO	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
74. Tiempo de espera para ser atendido				
75. Higiene				
76. Presencia permanente del personal				
77. Primeros auxilios (atención y medicinas menores: pastillas, vendas, gasa, etc.)				
78. Campañas de salud (vacunación, Tamizaje visual, etc.)				

ANEXO 2

TABLAS

COMPETENCIAS PROFESIONALES: ¿La carrera de Enfermera, Facultad Ciencias de la Salud, Universidad Técnica del Norte (UTN) me ayuda a?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
1. A trabajar en equipo	115	213	60	9
2. A resolver problemas y casos de la especialidad	108	224	61	4
3. A actuar con autonomía e iniciativa	121	230	44	2
4. A confrontar ideas propias con ajenas	112	202	81	2
5. A hablar en público con lenguaje apropiado	86	220	86	5
6. A tener actitud positiva ante el cambio e innovación	124	206	66	1
7. A ser autodidacta	118	208	63	7
8. A dominar habilidades profesionales prácticas.	116	191	79	11

CUMPLIMIENTO CON LAS OBLIGACIONES	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
9. Los docentes asisten normalmente a clase y si faltan lo justifican.	144	151	82	20
10. Los docentes cumplen adecuadamente el horario de clase.	104	194	84	15
11. Los docentes cumplen en los requerimientos de los estudiantes.	81	185	108	22
12. Los docentes tienen horarios de apoyo individual para el estudiante.	71	143	123	60

DESARROLLO DE LA PROGRAMACION	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
13. Dan a conocer el programa (objetivos, contenidos, metodología, evaluación,...), extensión, desarrollo, a principio de curso.	153	183	56	5
14. Lo desarrollado en la clase responde al programa de la asignatura.	138	194	59	6
15. Los docentes dan a conocer los criterios y procedimientos de evaluación en la asignatura.	131	190	70	6
16. Los docentes dan a conocer las calificaciones en el plazo establecido.	94	182	100	21

17. La calificación final es fruto del trabajo realizado a lo largo de todo el curso (trabajos, intervenciones en clase, exámenes,...).	118	201	65	13
18. Los docentes imparten suficientes clases prácticas?	80	169	113	35
19. Los docentes realizan suficientes prácticas de laboratorio, asistencia hospitalaria o medicina comunitaria, en relación con la asignatura.	81	166	112	38
20. Explican con claridad los conceptos implicados en cada tema.	101	231	57	8
21. La comunicación profesor/a-estudiante, que promueve el docente es fluida y espontánea, creando un clima de confianza.	95	198	87	17
22. La asistencia a clase es una ayuda importante para la comprensión de la asignatura.	168	171	43	15

MATERIALES	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
23. Los materiales recomendados (bibliografía, documentación, etc.) sirven	125	202	60	10

de ayuda y son fácilmente accesibles.				
24. Los materiales de estudio (guías de laboratorio, guías de prácticas, textos, etc...) son adecuados.	104	197	90	6
25. Los docentes utilizan con frecuencia ejemplos, modelos, esquemas o gráficos,...para apoyar las explicaciones.	119	190	77	11
26. Fomentan el uso de recursos (bibliográficos, Internet o de otro tipo) adicionales los utilizados en la clase.	114	224	51	8
27. Los docentes realizan suficientes seminarios (lecturas, charlas, debates,...) relacionados con la asignatura.	89	161	123	24

AMBIENTE DE LA FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
28. La seguridad contra robos y asaltos.	107	174	70	46
29. El equipamiento de las aulas (TV, retroproyector, multimedia Pizarras, cortinas).	104	168	92	33

30. Capacidad, iluminación, ventilación de las aulas.	72	181	114	30
31. El estado y comodidad de los pupitres.	76	202	98	21
32. El estado de los jardines.	96	214	74	13
33. Equipamiento y mantenimiento de los baños.	45	128	134	90

	SI	NO
34. ¿VISITAS LA BIBLIOTECA CON FRECUENCIA?	221	176

BIBLIOTECA	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
35. La actualidad de los libros	92	192	99	25
36. El horario de atención diaria	102	223	63	9
37. El trato que brindan los bibliotecarios	111	202	75	9
38. La rapidez en la atención	86	201	91	19
39. Las medidas para la reducción del ruido	83	205	93	16
40. El catálogo computarizado	99	170	111	17

41. Las condiciones de préstamo	96	195	89	17
42. La disponibilidad de revistas de la especialidad	102	175	91	29

LABORATORIOS (micro y parasitología)	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
43. Suficiencia de mesas de trabajo	59	182	124	32
44. Modernidad de los equipos e instrumentos	39	183	144	31
45. Número de estudiantes por microscopio	36	153	151	57
46. Suficiencia y estado de los equipos e instrumentos	54	170	131	42
47. Reposición oportuna de los instrumentos y espacio de laboratorio	52	163	146	36

COMEDORES UNIVERSITARIOS	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
58. Amplitud	80	168	106	43
59. Higiene	78	209	85	25
60. Atención (cordialidad, rapidez)	54	173	119	51
61. Valor nutritivo y calidad de la comida en función de los precios.	64	153	119	61
62. Variedad de platos, productos y precios	55	158	124	64

EL SERVICIO ACADÉMICO	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
63. Información académica	113	217	59	8
64. Matrícula vía Internet- revisión de notas	153	191	47	6
65. Organización del horario de clase	109	192	72	24

ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES (Auto percepción):Indique francamente el grado de satisfacción contigo mismo y sus compañeros	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
66. La seriedad y dedicación con que tomes tus estudios	147	212	32	6
67. El número de horas que estudias fuera de clase	91	229	68	9
68. El respeto que muestras por: la puntualidad, la disciplina en clase, el auto exigencia.	131	220	36	10
69. Los representantes estudiantiles como voceros de tus inquietudes	80	204	89	24
70. La ética que muestran tú y tus compañeros	106	208	67	16
71. Tu interés por la lectura constante y organizada	95	210	83	9

EL SERVICIO ADMINISTRATIVO (CARRERA DE ENFERMERÍA)	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
72. La eficiencia del personal administrativo	95	210	66	26
73. El trato del personal administrativo	91	210	73	23

BIENESTAR UNIVERSITARIO	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
74. Tiempo de espera para ser atendido	58	160	140	39
75. Higiene	99	224	66	8
76. Presencia permanente del personal	76	193	102	26
77. Primeros auxilios (atención y medicinas menores: pastillas, vendas, gasa, etc.)	73	178	117	29
78. Campañas de salud (vacunación, Tamizaje visual, etc.)	72	154	115	56

Anexos 3



