



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE AL EGRESO

Autores:

Br. Ganza, Vanesa
Br. Melgar, Romina
Br. Melgar, Stefany
Br. Suarez, Karolina
Br. Valiente, Tatiana

Tutora:

Prof. Adj. Lic. Luciana Piccardo

Facultad de Enfermería
BIBLIOTECA
Hospital de Clínicas
Av. Italia s/n 3er. Piso
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 2014



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN
2013



INTEGRANTES

C.I

González, Pilar

Pérez, Sheila

Rodríguez, Maximiliano

Sanguinetti, Victoria

Silva, Richard



DOCENTES TUTORES

- Prof. Agda.Mgtr. Josefina Verde
- Prof. Adjta. Lic. Esp. Carolina Rodríguez



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN

2013



INDICE

Introducción	Pág. 5
Objetivos	Pág. 7
Marco teórico	Pág. 8
Antecedentes	Pág. 12
Metodología	Pág. 15
Resultados	Pág. 21
Conclusiones	Pág. 51
Sugerencias	Pág. 55
Referencias bibliográficas	Pág. 56
Anexos	Pág. 57



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN

2013



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue llevado a cabo por cinco estudiantes de la carrera Licenciatura en Enfermería, perteneciente a la Facultad de Enfermería, (FENF) Universidad de la República (UdelaR).

Se inserta en la línea de investigación de la Unidad Pedagógica, Departamento de Educación, que toma como eje el egreso y la mirada retrospectiva del estudiante al proceso curricular de su disciplina.

La Licenciatura insume cuatro años y un semestre, con un total de 4248hs. Al finalizar los estudios se incluye una práctica pre profesional (Internado) donde entendemos que la otra forma de identificar dificultades y fortalezas de la propuesta curricular se deriva de las experiencias vivenciadas por el estudiante, fundamentalmente el que ha avanzado hacia etapas finales del Plan de Estudios.

Así surge la propuesta de evaluar en términos generales la satisfacción del estudiante concebido como el cliente del Servicio, visión que han desarrollado las universidades del siglo XXI: el estudiante como un cliente participa activamente en los procesos que le atañen y es necesario conocer sus necesidades para atenderlo adecuadamente y poder retenerlo.

Los datos de las encuestas servirán a la gestión educativa universitaria como guía para tomar decisiones útiles al rediseño organizacional ya los procesos de acreditación de programas por los actores pertinentes.

La Facultad se encuentra en un proceso de rediseño del Plan de Estudios de acuerdo a las pautas definidas en la nueva Ordenanza de Grado de la UdelaR. (2011) Se



estableció una Comisión de Plan de Estudios integrada por los tres órdenes, que utiliza diferentes insumos para evaluar el Plan 93 y obtener así elementos para orientar los lineamientos pedagógicos del nuevo Plan.

Las preguntas que trataremos de responder con esta investigación son:

- I. ¿Cuál es la valoración que realiza el estudiante de su proceso formativo al encontrarse en situación de ejercicio pre profesional?
- II. ¿Las condiciones del contexto favorecen u obstaculizan el tránsito curricular?



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN

2013



OBJETIVOS

Objetivo general:

- Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la generación 2009 sobre la implementación del Plan de Estudio 1993 y las condiciones de contexto, como insumo para realizar aportes que contribuyan a mejorar la calidad educativa.

Objetivos específicos:

- Conocer los aspectos positivos y negativos de la carrera-identificados por los estudiantes - al momento del egreso.
- Determinar las causas de insatisfacción de los estudiantes de la generación al egreso.

MARCO TEORICO

Es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él.

El concepto de Satisfacción Estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de **Satisfacción del Cliente**, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.¹Cortada y Woods (1995), la definen así:

Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

Por su parte, Evans y Lindsay (1999), remarcan el valor que deben otorgar las organizaciones al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, sosteniendo que toda empresa tiene cuatro metas claves: "1. Satisfacer a sus clientes; 2. Alcanzar más altos niveles de satisfacción que sus competidores; 3. Retener a sus clientes a largo plazo; y 4. Acrecentar su participación en el mercado".²

Luego de analizar cada una de estas metas, estos autores hacen importantes puntualizaciones que debemos tener en cuenta: la satisfacción está ligada a la lealtad

¹Cortada, J.W. Woods, J.A., *the McGraw Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts*, 1995. Citado en Gaitán y López

²Evans, J.R. Lindsay, W.M. *The management and control of quality*. Lima - Perú 2000



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN

2013



del cliente a la organización, y también, que las investigaciones han probado que los clientes insatisfechos refieren sus malas experiencias al doble de personas que lo que lo hacen quienes tienen experiencias agradables.

Resulta delicado hacer una extrapolación del concepto de Satisfacción del Cliente al campo de la educación superior. Hay que tomar en cuenta que el estudiante es no solo un coparticipante sino, en muchos países, un cogobernante de la universidad y que vive la experiencia universitaria durante un largo período en el que establece relaciones sociales y culturales.

Por consiguiente, no se puede considerar al estudiante como si fuera el cliente de la universidad en el mismo sentido que lo es un consumidor o un proveedor de mercancías o servicios respecto de un banco o supermercado.

Hacerlo, sería degradar el rol que le compete como receptor, intérprete y más tarde creador de la cultura. Lo dicho lo reconoce Rey García (1998).³

Están ampliamente difundidas en la literatura sobre Gestión de la Calidad Total los beneficios teórico prácticos que se derivan de la adecuación flexible y creativa del enfoque del cliente a la gestión de las instituciones educacionales.

“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

³ Rey García, Amalio Alejandro. 1998. Como Gestionar la calidad en las Universidades. Universidad Católica de Madrid.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN
2013



que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones”.⁴

Una de las formas en que las instituciones de educación superior pueden alcanzar esta meta es a través de la recolección continua de datos sobre el grado de satisfacción de sus estudiantes. Esta práctica permite entender mejor la actuación de profesores, funcionarios y alumnos, proporcionando información para mejorar y cambiar el entorno educativo, creando ambientes más propicios para el desarrollo del estudiante (Belyuka y Fox, 2002).

Por tales motivos la Universidad requiere de información sobre la calidad de los servicios académicos y administrativos que brinda con el fin de establecer prioridades para orientar el gasto y las inversiones. Tratándose de una institución educacional, estos egresos deben privilegiar los servicios, las instalaciones y equipamiento directamente vinculados con la formación académico-profesional.

Debido a que el sector estudiantil es quién se beneficia directamente del cumplimiento y del adecuado funcionamiento de todas las partes de la Facultad, ya sea Bedelía, Biblioteca, Servicios Informáticos, Sector Docente, Instec, infraestructura, salones de clase, etc., resulta efectivo preguntarle de manera sistemática cuan satisfecho se siente

⁴ *PhD Flores J.* La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. Experiencias de aplicación de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil en la Universidad Ricardo Palma desde hace tres años. PERU 2006.
En: <http://www.urp.edu.pe/informacion/biblioteca/revistas/articulos.htm>



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN
2013



con dichos servicios, es por tal motivo que en el Instrumento de recolección de datos se consulta sobre todos estos puntos. También creemos que de las experiencias vivenciadas por el estudiante, especialmente del estudiante que ha avanzado hacia etapas finales del Plan de Estudios, se puede lograr identificar dificultades y fortalezas de la propuesta curricular, consultándose sobre qué aspectos le disgustaron más o el agradaron más durante la carrera. Es así que se valoran puntos como lo es la estructura e implementación del plan de estudios, si los contenidos están relacionados entre sí y si la teoría y la práctica se encuentran relacionadas. Con la información que se logre recabar se podrá observar en qué contexto universitario se encuentra el estudiante y como las diferentes variables inciden en el progreso del mismo.

Es así que surge la propuesta de evaluar en términos generales la satisfacción del estudiante concebido como el cliente del Servicio, visión que han desarrollado las universidades del siglo XXI: el estudiante como un cliente participa activamente en los procesos que lo involucran y es necesario conocer sus necesidades, así como también las fortalezas para atenderlo adecuadamente y poder retenerlo.

La información que brinde será de máxima importancia para asegurar el mejoramiento continuo de la Facultad.



ANTECEDENTES

Parte de nuestro trabajo es la exploración bibliográfica sobre estudios acerca de la satisfacción del estudiante al momento del egreso con su plan de estudio, en diferentes universidades dentro y fuera de nuestro país.

Entre ellos se destacan:

En la Universidad de Tarapacá de Chile (2006) se realizó un informe autoevaluatorio, sometido voluntariamente al sistema de acreditación de carreras administrado por la Comisión Nacional de Acreditación. Abarcando entre sus dimensiones el perfil del egresado y el plan de estudio. El análisis realizado ha mostrado que existen diversos elementos controlables por la universidad que afectan a los niveles de satisfacción de los alumnos. Estos elementos son el personal de servicios, las actitudes y comportamientos del profesorado, las competencias del profesorado, las oportunidades de la carrera, las instalaciones, la reputación de la universidad y otros servicios extra. De ellos, surgió ser el más importante el relacionado con el profesorado, y concretamente con sus competencias. Además, aquellos aspectos relacionados con las características que debería poseer un buen profesor son los que determinan, en mayor medida, la satisfacción alcanzada por los estudiantes.⁵

⁵ Comisión Nacional de Acreditación. ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 305. Chile. 11 de Julio de 2006. Disponible en www.ciecs.edu.mx



La Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) de Paraguay 2009. Desarrollo los criterios de calidad para la Carrera de Enfermería. Describiendo el Perfil del Egresado y Plan de Estudios.

Creó una Matriz de calidad para la evaluación incorporando otros requisitos además de los mínimos exigidos. Dicha Matriz se divide en diferentes dimensiones con sus respectivos componentes. Se destacó como fortaleza que los resultados dados, eventualmente son utilizados como insumos para posteriores mejoras. Así los Docentes en un 70 % y los Estudiantes en un 80 % se manifiestan a favor del proceso de Auto – Evaluación, pues reconocen que los mismos servirán para mejorar la calidad de la formación de nuevos Profesionales.⁶

Por otro lado, la Universidad Ricardo Palma, Perú (2006), define la satisfacción del estudiante, y la importancia de este como más que un coparticipante. Debido a este y más motivos se realizó una encuesta de satisfacción estudiantil a los alumnos de 2º,4º,6º y octavo grado, la misma fue auto administrado, voluntario y anónimo. Mediante el uso de técnicas estadísticas multivariantes (Análisis de Factores), se identificaron seis (06) dimensiones que determinan la satisfacción estudiantil en el caso en estudio, a saber: Atención del Personal, Aspectos Académicos, Empatía, Aspectos Complementarios, Oferta Académica y Gestión Docente.

En nuestro país la Facultad de Medicina (2008) realiza un estudio descriptivo sobre la implementación del nuevo plan de estudio y su satisfacción de los estudiantes hacia el

⁶ ANEAES. Modelo Nacional de Acreditación de la Educación Superior Asunción – Paraguay. 28 De abril 2009.



mismo. La Facultad de Medicina se presentó voluntariamente, al Mecanismo Experimental de Acreditación MERCOSUR (MEXA) donde se eleva un informe sobre las debilidades y fortalezas de la institución.

Se utiliza como instrumento una encuesta telefónica a los estudiantes que cursan los diferentes ciclos de la carrera fase previa a la aprobación del nuevo plan de estudio, tomándose en cuenta el perfil que debe tener el egresado en dicha carrera.

Se llega a la conclusión de que el médico de salud es un trabajador social cuyo rol debe redefinirse en función de la demanda de la población con fuertes competencias en la esfera humanística y de comunicación interpersonal. La posibilidad real de la transformación de su perfil depende más de la oportunidad que ofrece el cambio del modelo asistencial que de la elaboración teórica y la voluntad académica. El cambio del modelo de atención y el progreso de la formación de recursos humanos en salud son procesos interdependientes que requieren la construcción de estructuras docente-asistenciales de gestión compartida con el Sistema de Salud como es el Instituto de Atención Primaria de Salud.⁷

⁷ Facultad De Medicina. Acreditación MERCOSUR (MEXA). Uruguay, generación 2008, año 2009.

METODOLOGIA

Se aplicó un diseño descriptivo, transversal.

La población objetivo fueron los estudiantes de la carrera de la Licenciatura en Enfermería de la Generación 2009 que se encuentran cursando el Internado y que por lo tanto disponen de experiencias para evaluar su trayectoria.

El total de estudiantes son 163. La muestra se obtuvo en el día de la elección de campo de internado de los estudiantes que realizan la segunda rotación comprendido en el periodo de Agosto 2013 - Abril 2014.

Como método de obtención de datos se aplicó una encuesta autoadministrada y anónima a cada estudiante.⁸

El instrumento utilizado fue proporcionado por la Unidad Pedagógica, siendo aplicado desde el año 2007. Incluye las siguientes variables:

- **Dedicación al estudio.** Es una variable de tipo personal que se refiere al número de horas (presenciales y/o distancia) que el estudiante asigna de su tiempo a las tareas relacionadas con el aprendizaje y la carrera.

De aquí se generan 3 categorías:

- Escasa dedicación: se construye cuando se integra una asistencia valorada en índice bajo (1) y medio (2) unido a menos de 10 hs. semanales de trabajo académico.

⁸ Verde J y otros. Satisfacción del estudiante que egresa. Unidad pedagógica. Facultad de Enfermería. 2008-2012. Universidad de la Republica. Uruguay.

- Dedicación Intermedia: asistencia valorada en índice bajo (1) y medio (2) unido a más de 10 hs. semanales de trabajo académico o asistencia valorada en índice alto (3) unido a menos de 10 hs. semanales de trabajo académico.

- Alta dedicación: asistencia valorada en índice alto (3) unido a más de 10 hs semanales de trabajo académico.

Tipo de variable: Cualitativa nominal. Para trabajar la transformamos en cualitativa ordinal al establecer tres categorías.

- **Organización de la enseñanza.** Es una variable institucional y se mide a través de la dimensión Estructura e implementación del Plan de Estudios: se refiere a la percepción que tiene el estudiante de la organización longitudinal de los conocimientos, la articulación de éstos con la praxis y los nudos conflictivos.

Indicadores:

- Relación entre los contenidos del Plan.
- Reiteración de los contenidos teóricos en diferentes materias.

- **Dificultades en el avance académico:** variable cualitativa que recoge la percepción individual del progreso, en la cual el estudiante valora si a lo largo de su carrera ha tenido dificultades para su avance.

- **Relación entre el componente teórico y práctico:** variable cualitativa que recoge la percepción individual de la adecuación entre el conocimiento teórico adquirido y las instancias prácticas de aplicación.
- **Accionar docente:** variable cualitativa que determina la percepción que tiene el estudiante sobre la formación de los docentes y sus cualidades como organizador, comunicador y director del proceso.

Solo se determinan los siguientes Indicadores:

- Claridad en la definición de los criterios de evaluación de la asignatura.
- Coordinación que mantienen entre sí al compartir una disciplina.
- Asistencia y puntualidad
- Estímulo a la participación activa del estudiante en sus clases
- Nivel de atención y disponibilidad del profesor.
- Trato correcto a los estudiantes
- Claridad con que responden a las preguntas que se les formulan
- Interés que manifiestan por la satisfacción del estudiante

• **Servicios de Apoyo a la enseñanza:** Se considera la valoración que realiza el estudiante sobre los recursos disponibles, horarios de atención y relacionamiento de los funcionarios. Incluye Biblioteca, Bedelía, Aula Informática, INSTEC, Salones de Clase, Servicios Higiénicos, comedor estudiantil y estado de higiene de la planta física.

En relación con Biblioteca se evalúa:

- Si los recursos son suficientes: percepción sobre la cantidad de materiales a disposición de los estudiantes
- Si los recursos son adecuados: percepción sobre la relación entre la necesidad y la disponibilidad en términos cualitativos.
- Si los cursos organizados por Biblioteca para el acceso a recursos electrónicos han sido suficientes
- La calidad del trato del personal con el estudiante
- Grado de adecuación del horario de funcionamiento a las necesidades estudiantiles

En relación con Bedelía se evalúa:

- Si la información sobre el funcionamiento de la Bedelía es suficiente
- La calidad del trato del personal con el estudiante
- Grado de adecuación del horario de funcionamiento a las necesidades estudiantiles
- Accesibilidad a los trámites: grado de facilidad o dificultad que percibe en los procedimientos

En relación con el Aula Informática:

- Grado de suficiencia de los recursos: percepción sobre la cantidad de equipos informáticos a disposición de los estudiantes en relación con las necesidades



- Grado de adecuación del horario de funcionamiento a las necesidades estudiantiles

En relación al INSTEC:

- Percepción de la suficiencia del espacio físico para las experiencias.
- Grado de orientación realizada por los docentes que han participado en las experiencias para su posterior inserción en la práctica.

En relación a los salones de clase:

- Grado de confort que ofrecen las instalaciones para llevar a cabo las actividades educativas.
- Percepción de la suficiencia cuantitativa y cualitativa de los medios audiovisuales para desarrollar las actividades educativas.

En relación a los servicios higiénicos:

- Percepción de la suficiencia cuantitativa y cualitativa de los servicios higiénicos en relación al número de estudiantes.

En relación a la planta física genéricamente;

- Valoración del estado de higiene de la planta física
- Disponibilidad de espacios de recreación y estudio

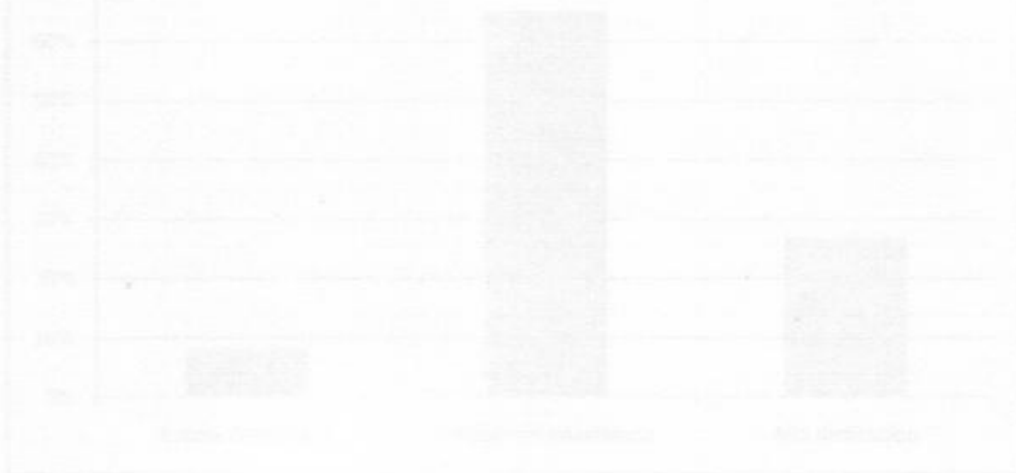
La satisfacción que obtuvo (en general) al final de la carrera: Medida de resumen de las percepciones referidas a las variables académicas e institucionales, sobre las que pesan también las variables individuales.

Finalmente se integran una serie de aspectos valorativos sobre dificultades, satisfacciones, facilidades y aspiraciones a través de preguntas abiertas:

Estas variables y sus indicadores se organizan en un instrumento (cuestionario) midiéndose a través de diferentes escalas, con predominio de preguntas cerradas de opción dicotómica o escalar con 3 gradientes. (Anexo 1)

Las respuestas se interpretan como:

1. Favorables (respuestas opción "SI"). Se corresponde con satisfacción.
2. No favorables (agrupa las respuestas "NO" y "A VECES") Se interpreta como no satisfacción



RESULTADOS

Se realizaron un total de 110 encuestas (63%) a los estudiantes de Generación 2009, quienes se autoevalúan con una asistencia a clases media y alta diferente. La dedicación al estudio se ha catalogado como intermedia.

Tabla N° 1: Dedicación al Estudio.

Categorías	FA	FR%
ESCASA DEDICACION	9	8%
DEDICACION INTERMEDIA	72	65%
ALTA DEDICACION	29	27%

Gráfico N° 1: Dedicación al Estudio



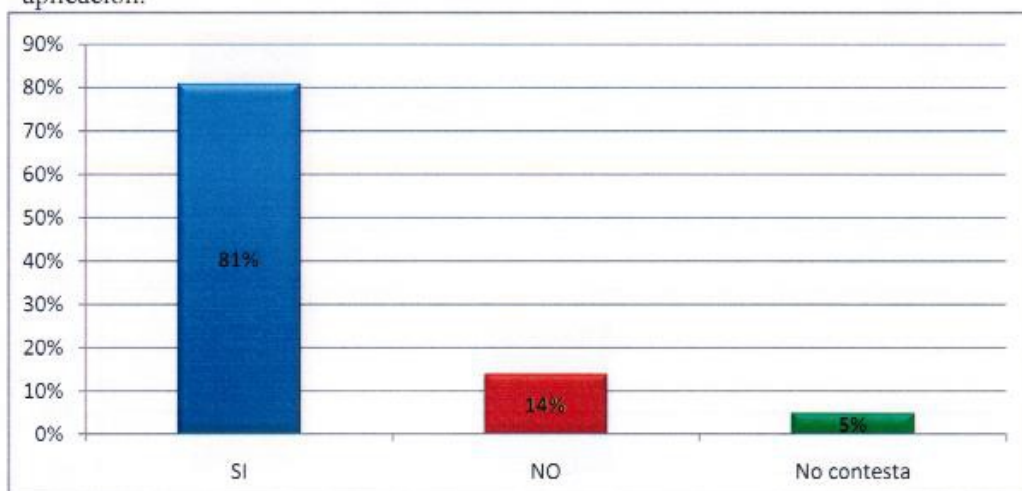
En cuanto a la dedicación al estudio la población encuestada considera que le dedica un tiempo intermedio siendo un 65%, creemos que es una variable que en futuros estudios

se podría correlacionar con la edad así como también con si el estudiante trabaja o no para conocer si la dedicación al estudio se ve alterada por el trabajo y/o edad, con familia a cargo, etc. Cabe destacar aquí que se observó que un 27% considera que le dedicó un alto nivel al estudio, mientras que el 8% lo consideró en un nivel bajo.

Tabla N° 2: Percepción de la relación entre los contenidos del Plan

Categorías	FA	FR%
SI	89	81%
NO	15	14%
NO CONTESTA	6	5%

Gráfico N° 2: Contenidos del plan relacionados entre sí para su comprensión y aplicación.

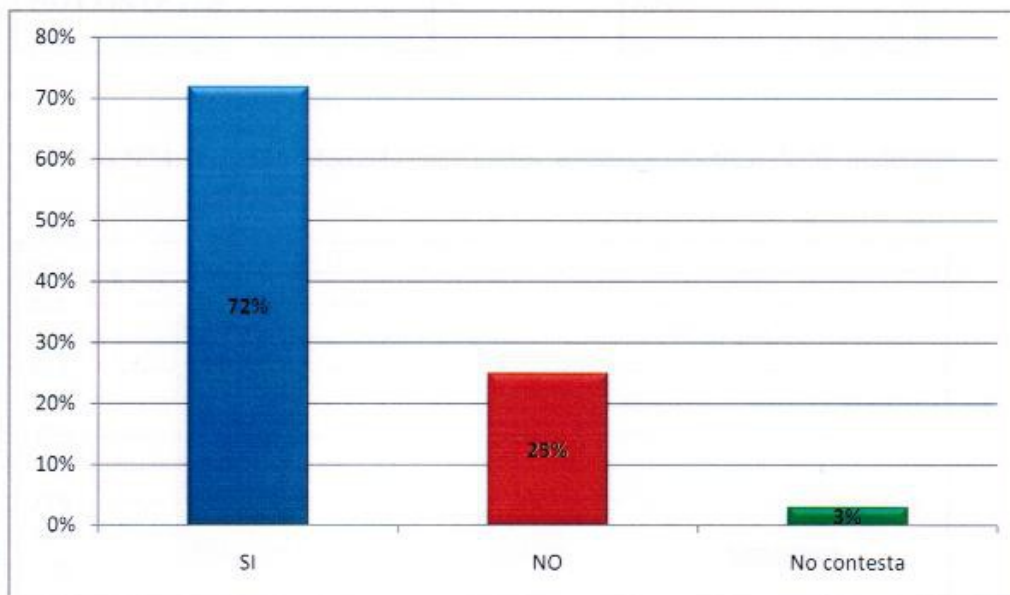


El 81% consideran que los contenidos del Plan están relacionados entre sí para su comprensión y aplicación. En cambio 14% consideran que no. El restante 5% no contesta.

Tabla N° 3: Percepción de la reiteración de los contenidos teóricos en diferentes materias:

Categorías	FA	FR%
SI	78	72%
NO	29	25%
NO CONTESTA	3	3%

Gráfico N° 3: Contenidos teóricos se repiten en diferentes materias.



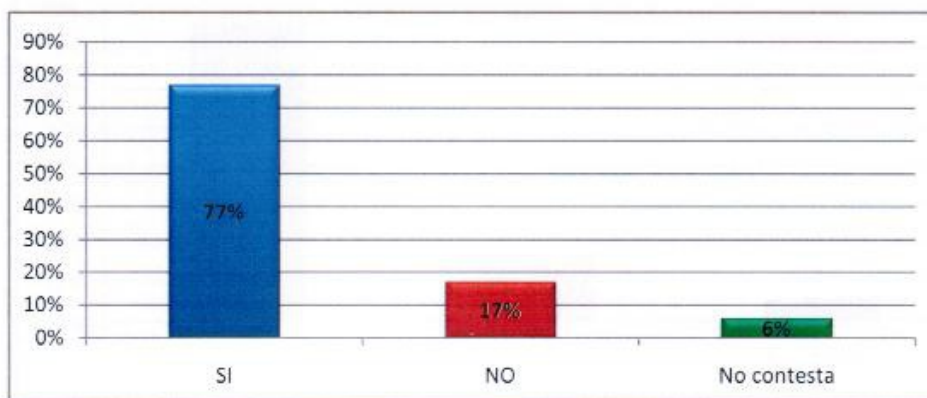
Existen discrepancias en la percepción que tienen acerca de la reiteración de los contenidos en diferentes momentos o materias, considerando que son reiterativos el 72%, el 25% expresan que no. El resto no responde, un 3%.

Del 72% que perciben reiteraciones (79 estudiantes), señalan que se producen en ESFUNO (33%), MET. CIENTIFICA (13%), ENFERMERIAS (9%), BIOESTADISTICA (9%), EPISTEMOLOGIA (2%) y el resto no indica cuales

Tabla N°4: Adecuación en la relación de los componentes teóricos y prácticos de las materias:

	FA	FR%
SI	85	77%
NO	18	17%
NO CONTESTA	7	6%

Gráfico N° 4: Relación adecuada entre partes teóricas y prácticas de las materias:



Existe una gran discrepancia en determinar si la relación entre las partes teóricas y prácticas de las materias ha sido adecuada, ya que el 77% consideran que sí, y solo un 17% que no. El restante 6% no contesta.

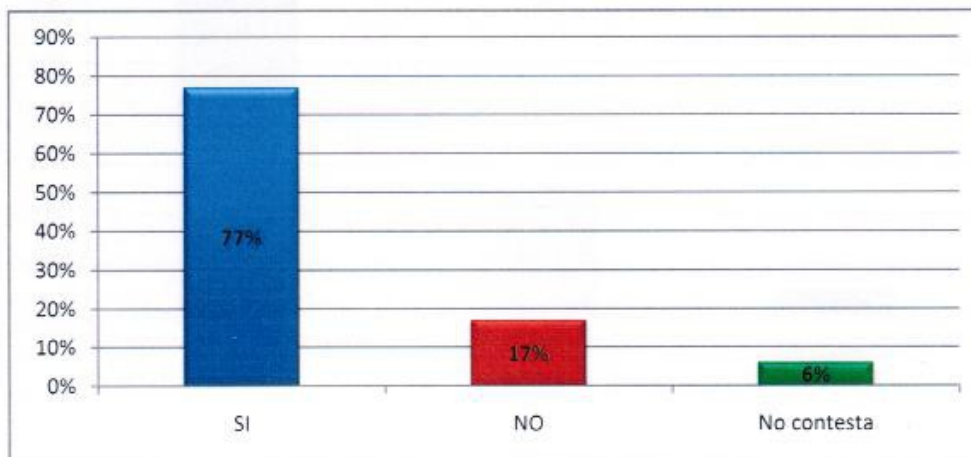
Accionar docente:

Tabla N°5: Percepción de claridad en los criterios de evaluación en los

Profesores para las Asignaturas:

	FA	FR%
SI	85	77%
NO	18	17%
NO CONTESTA	7	6%

Gráfico N° 5: Claridad en los criterios de evaluación en los Profesores para las Asignaturas:

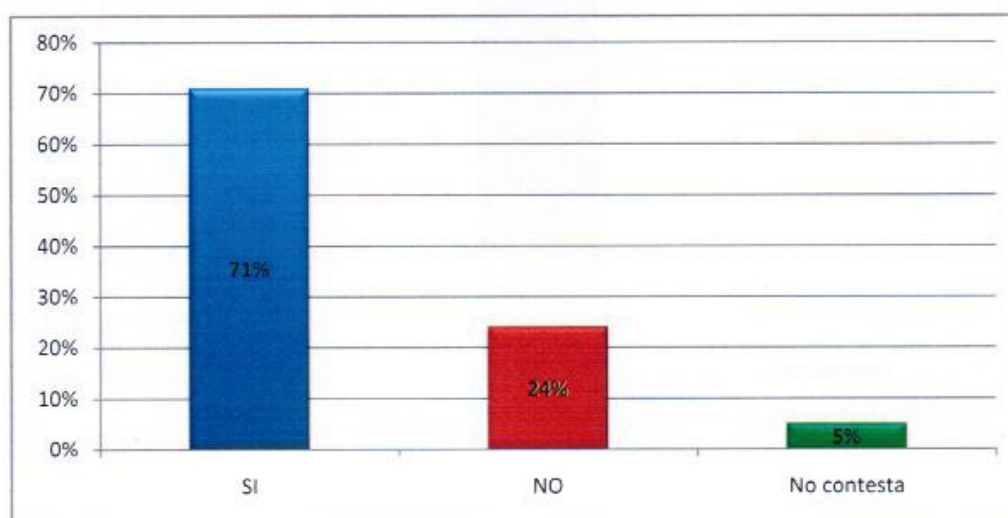


Existen diferentes apreciaciones en los estudiantes. Consideran que no se definen con claridad los criterios de evaluación un 17%, y que si lo hacen un 77%. Resto no contestan, un 6%.

Tabla N°6: Percepción de grados de coordinación entre las asignaturas en las que participan varios profesores:

	FA	FR%
SI	78	71%
NO	27	24%
NO CONTESTA	5	5%

Gráfico N° 6: Coordinación entre las asignaturas en las que participan varios profesores:

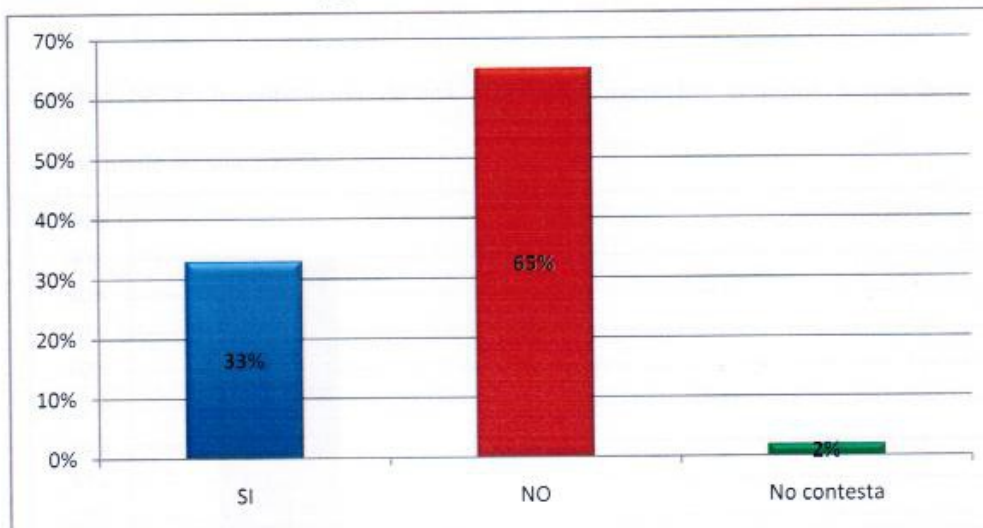


En las asignaturas en las que participan varios profesores el 71% ha observado buena coordinación; el 24% contestan que no ubicando la dificultad principalmente en diferentes materias independientes y Esfuno, como así también en el Internado. El restante 5% no respondió.

Tabla N°7: Asiduidad y puntualidad en los Profesores:

	FA	FR%
SI	36	33%
NO	72	65%
NO CONTESTA	2	2%

Gráfico N° 7:: Asiduidad y puntualidad en los Profesores:



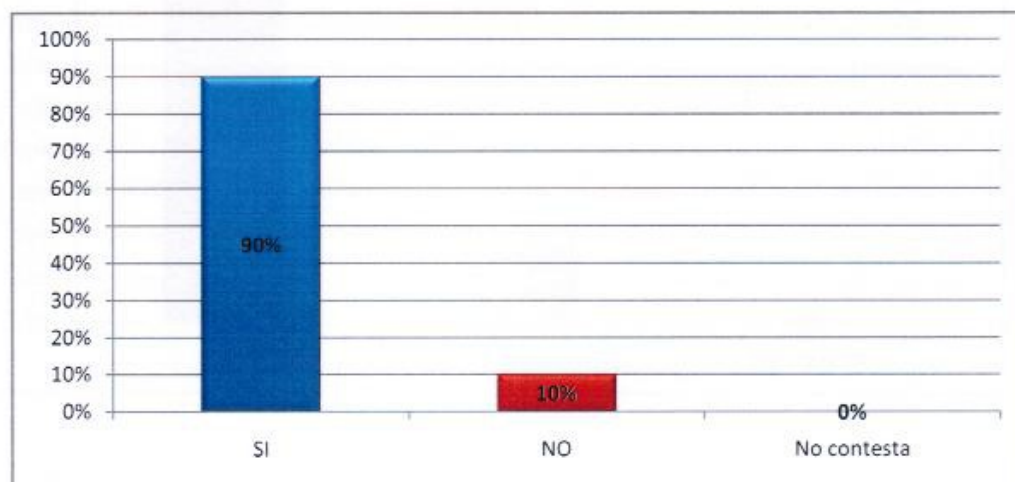
Mayoritariamente evalúan negativamente el cumplimiento horario de los docentes. Perciben que faltan y/o son impuntuales el 65%, no especificando en que asignaturas y dando a entender que lo percibido es en general.

Solo un 33% consideran que el cumplimiento es adecuado. El restante no respondió 2%.

Tabla N°8: Estímulo de los profesores hacia los alumnos a que participen activamente en sus clases:

	FA	FR%
SI	99	90%
NO	11	10%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 8: Incentivación de los profesores hacia los alumnos a que participen activamente en sus clases:

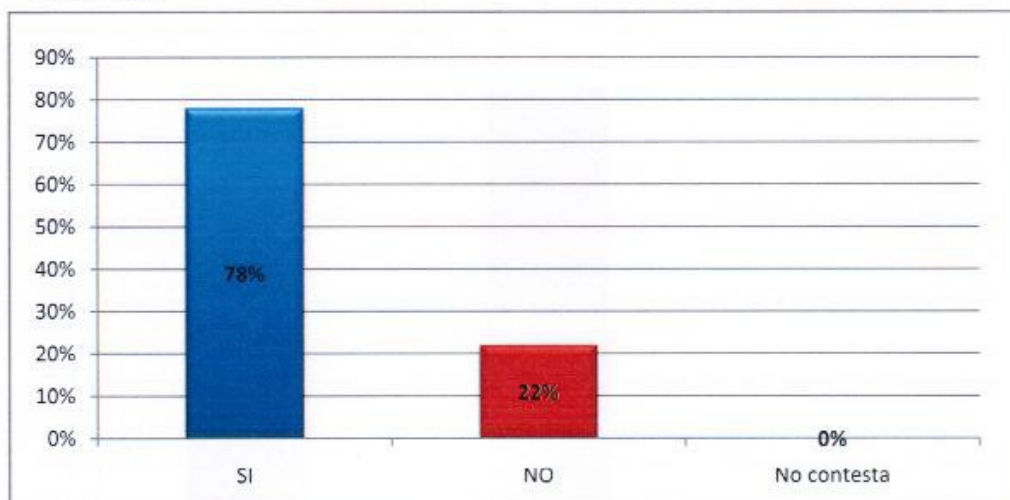


En la generación presente en la encuesta el 90% consideran que los profesores animan a los alumnos a que participen activamente en sus clases, solo el restante 10% consideran que no.

Tabla N° 9: Corrección en la atención y disponibilidad del profesor en el trato con los estudiantes.

	FA	FR%
SI	86	78%
NO	24	22%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 9: Nivel de atención y disponibilidad del profesor en el trato con los estudiantes.

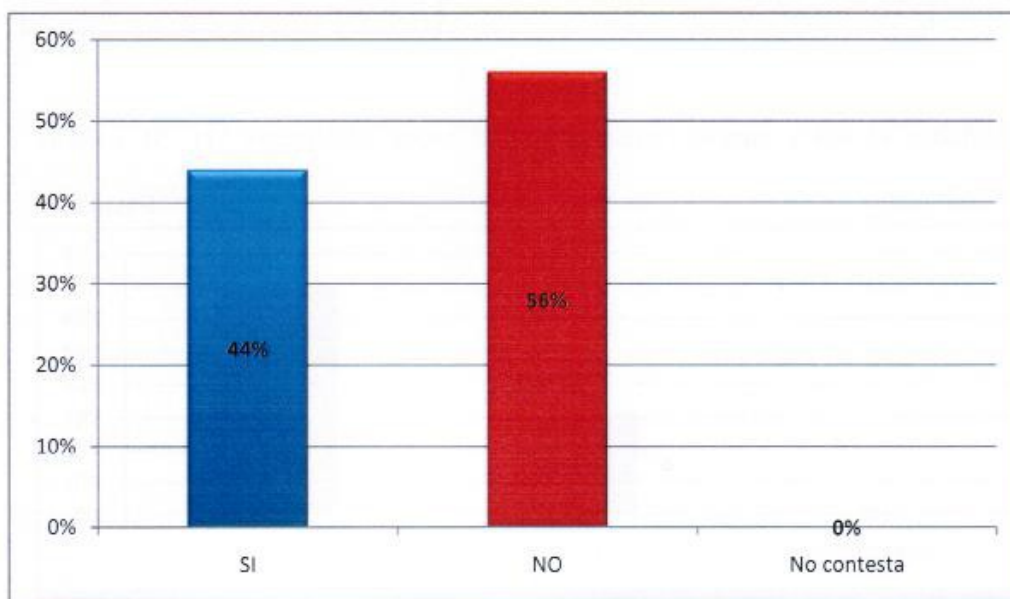


La percepción sobre el nivel de atención y disponibilidad del profesor en el trato con los estudiantes es considerado correcto mayoritariamente con un 78%. Sin embargo existe aún un alto nivel de percepción de trato incorrecto ya que un 22% lo considera así. La insatisfacción refiere a Bioestadística y Adulto y Anciano fundamentalmente.

Tabla N°10: Percepción sobre la claridad en las respuestas

	FA	FR%
SI	48	44%
NO	62	56%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 10: Percepción sobre la claridad en las respuestas



También existe discrepancia sobre el grado de claridad con que responden los profesores a las preguntas que se les formula, demostrando que un 56% considera que no son claros y por el contrario un 44% considera que si son claros.

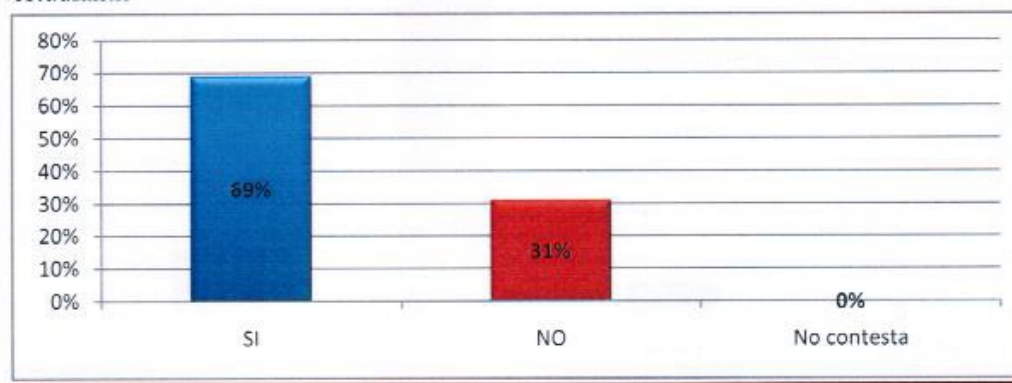
La asignatura que más dificultades ofrece en este sentido para los estudiantes es Bioestadística ya que todos los que respondieron que no son claros colocaron a esta materia como tal.

Tabla N°11: Percepción sobre la preocupación docente sobre la satisfacción estudiantil

Tabla N°11: Percepción sobre la preocupación docente sobre la satisfacción estudiantil

	FA	FR%
SI	76	64%
NO	34	31%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 11: Percepción sobre la preocupación docente sobre la satisfacción estudiantil



Los estudiantes encuestados sienten que si se preocupan por su satisfacción ya que un 69% lo ha expresado.

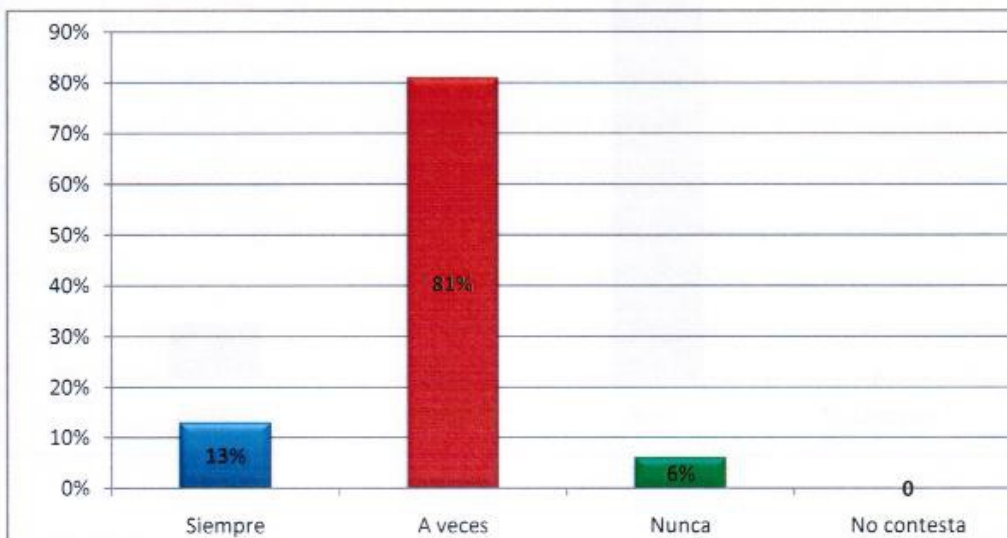
Servicios de Apoyo a la enseñanza

En relación con Biblioteca:

Tabla N°12: Percepción sobre suficiencia de los recursos:

	FA	FR%
SI	14	13%
NO	89	81%
NUNCA	7	6%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 12: Percepción sobre suficiencia de los recursos:

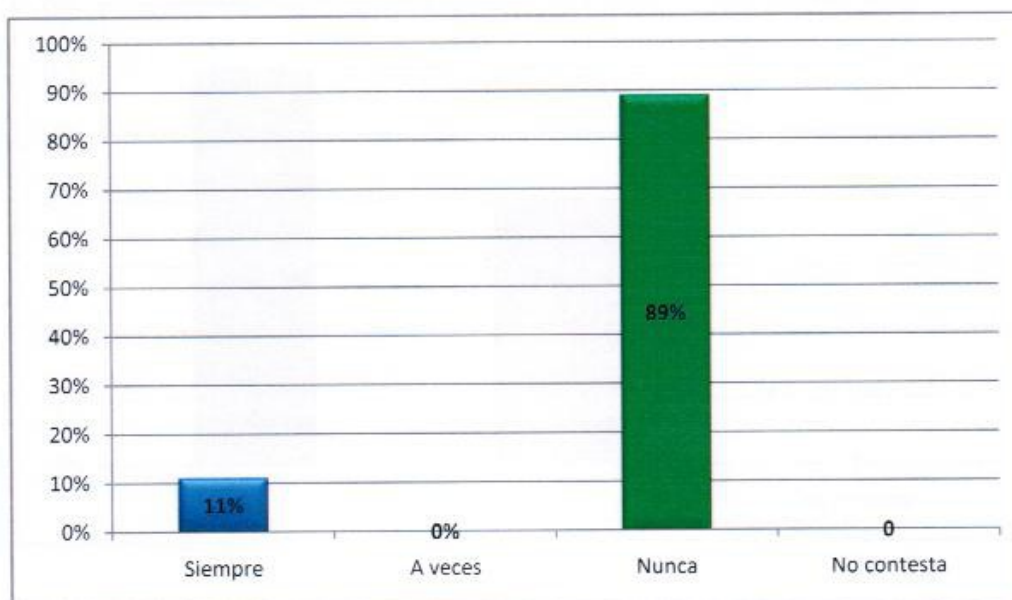


Consideran que los recursos de Biblioteca no siempre son suficientes el 81%. Algunos piensan que lo son y representan el 13% y el resto que nunca lo son con un 6%.

Tabla N°13: Percepción de adecuación de los recursos:

	FA	FR%
SI	12	11%
NO	0	0%
NUNCA	98	89%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 13: Percepción de adecuación de los recursos

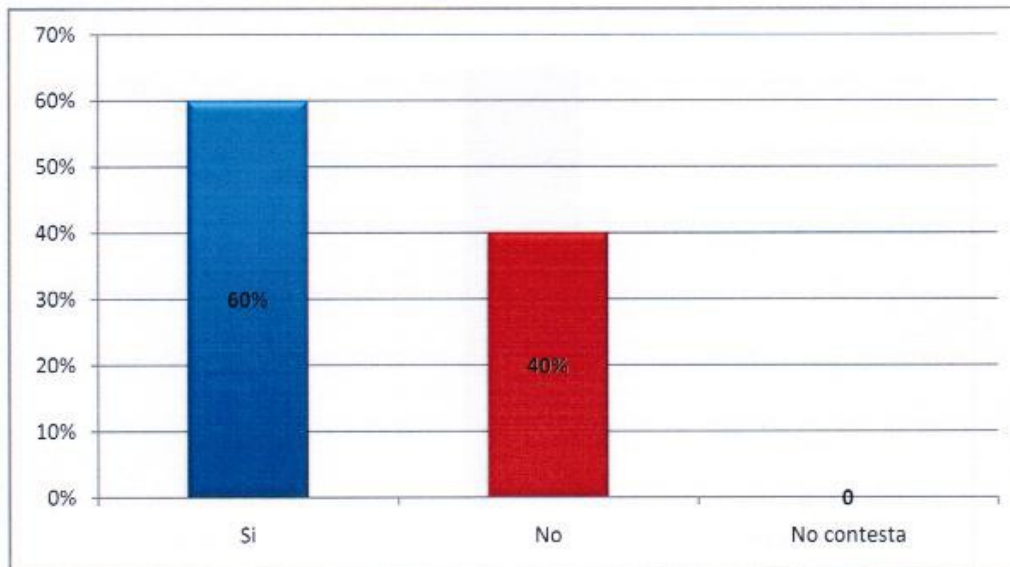


Mayoritariamente consideran inadecuado el material disponible en casi todas las ocasiones representando un 89% de los encuestados y solo un 11% considero que siempre se adecuo a sus necesidades.

Tabla N°14: Calidad del trato del personal:

	FA	FR%
SI	66	60%
NO	44	40%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 14: Calidad del trato del personal:

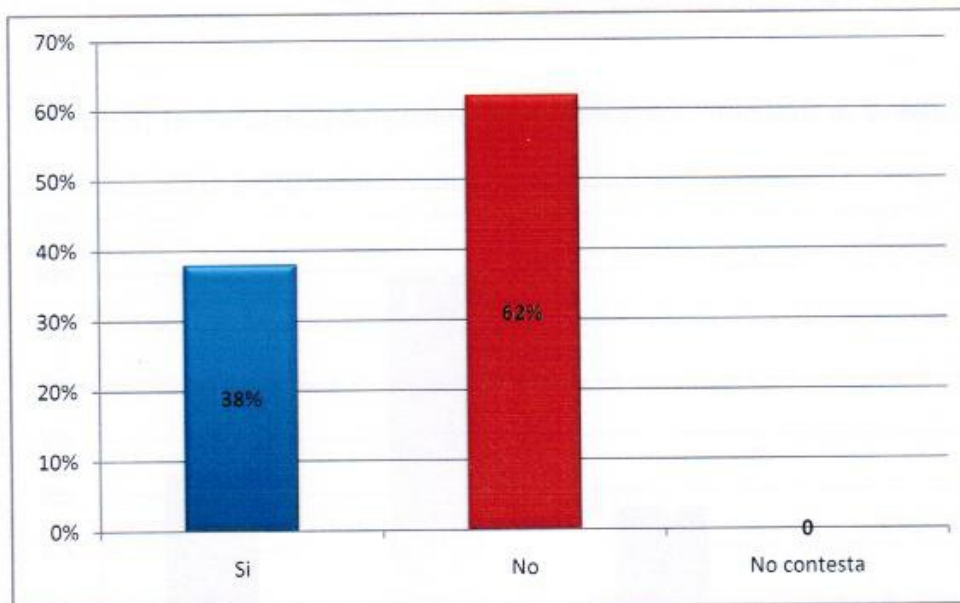


Expresan que el trato del personal es amable y cordial el 60% de la población encuestada.

Tabla N°15: Grado de adecuación del horario de funcionamiento

	FA	FR%
SI	48	38%
NO	62	62%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 15: Grado de adecuación del horario de funcionamiento



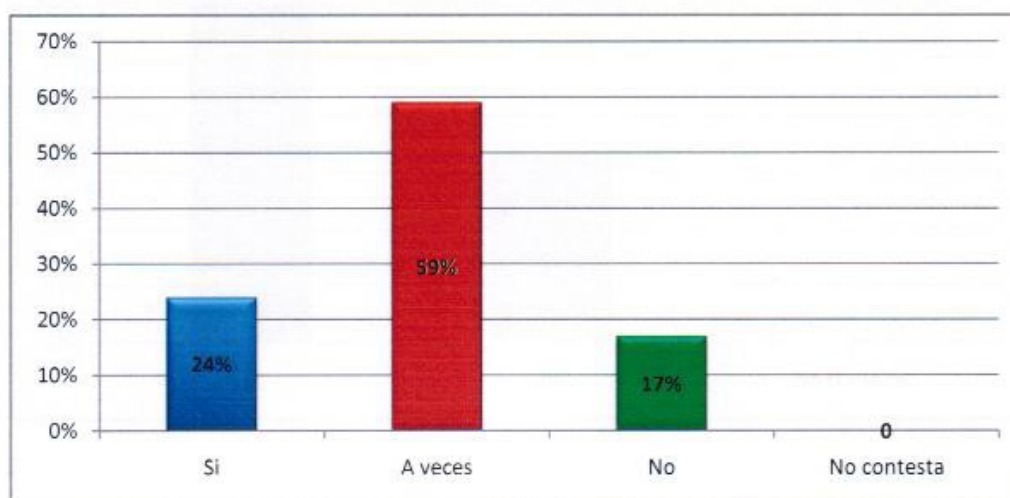
Para la mayoría con un 62% el horario de funcionamiento no es adecuado y 38% consideran que si lo es.

En relación con Bedelía:

Tabla N°16: Suficiencia de la información sobre el funcionamiento de Bedelía:

	FA	FR%
SI	26	24%
A VECES	65	59%
NO	19	17%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 16: Suficiencia de la Información sobre el funcionamiento de Bedelía

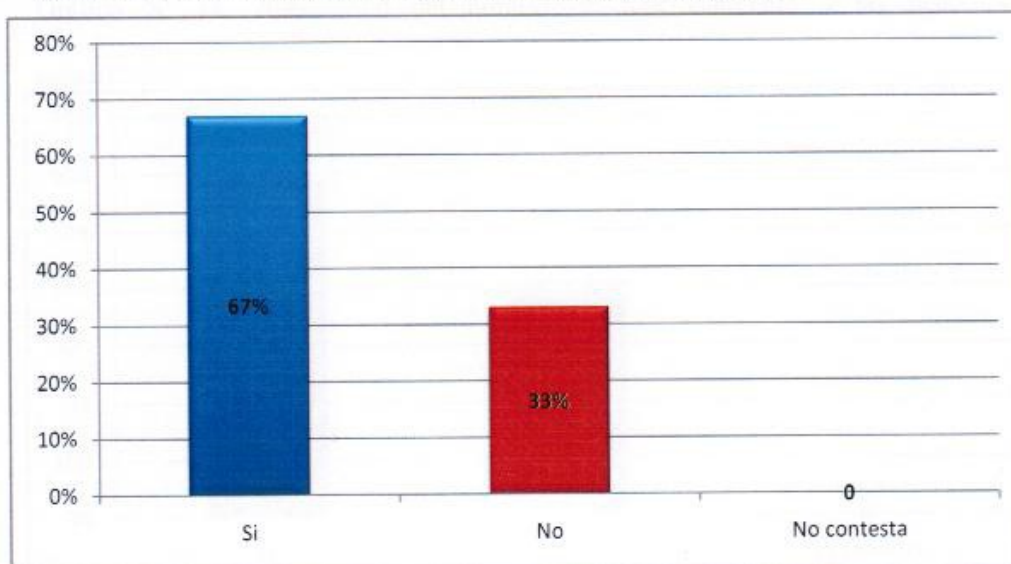


La información sobre el funcionamiento de la Bedelía es suficiente “a veces” para el 59% de la población encuestada. Solo un 24% considera que dicha información es suficiente. El restante 17% considera que la información no es suficiente.

Tabla N°17: Consideración de la corrección del trato del personal:

	FA	FR%
SI	74	67%
NO	36	33%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 17: Consideración de la corrección del trato del personal:

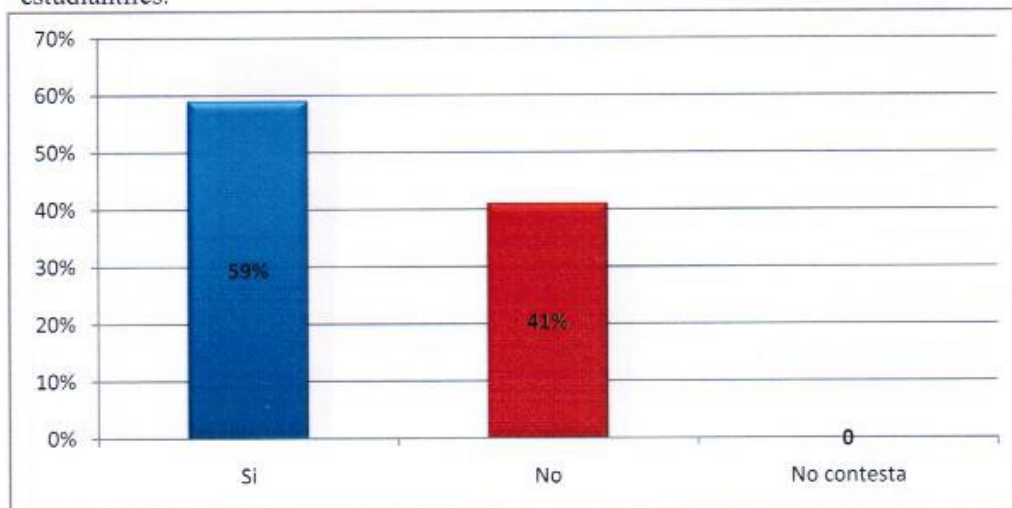


La mayoría con un 67% de los encuestados evalúa el trato del personal como amable y cordial, el resto tiene una visión negativa con el 33%.

Tabla N°18: Adecuación del horario de funcionamiento a las necesidades estudiantiles.

	FA	FR%
SI	65	59%
NO	45	41%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 18: Adecuación del horario de funcionamiento a las necesidades estudiantiles.

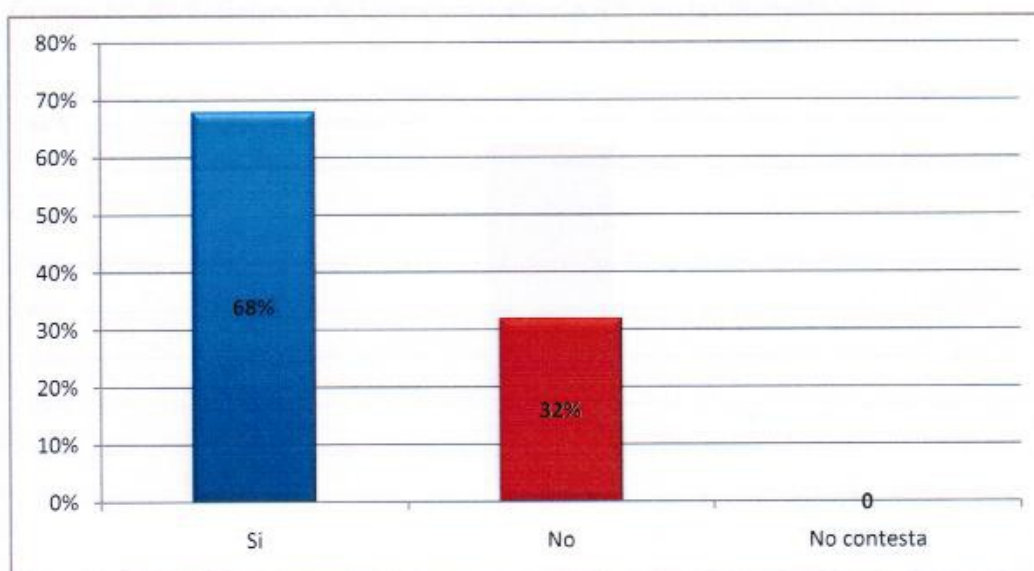


Para el 59% de los encuestados el horario de funcionamiento es adecuado, mientras que para el restante 41% no lo es.

Tabla N° 19: Accesibilidad a los trámites:

	FA	FR%
SI	75	68%
NO	35	32%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 19: Accesibilidad a los trámites



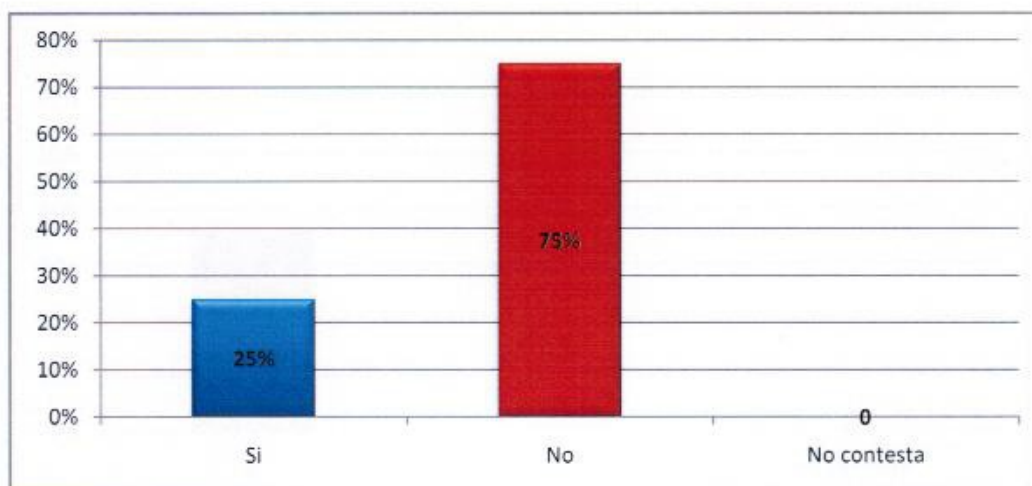
La mayoría de los estudiantes, el 68% considera que los procedimientos de Bedelía son sencillos; mientras que el 32% piensa que no son sencillos.

En relación con el Aula Informática:

Tabla N°20: Suficiencia de los recursos en relación con las necesidades:

	FA	FR%
SI	27	25%
NO	83	75%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 20: Suficiencia de los recursos en relación con las necesidades:

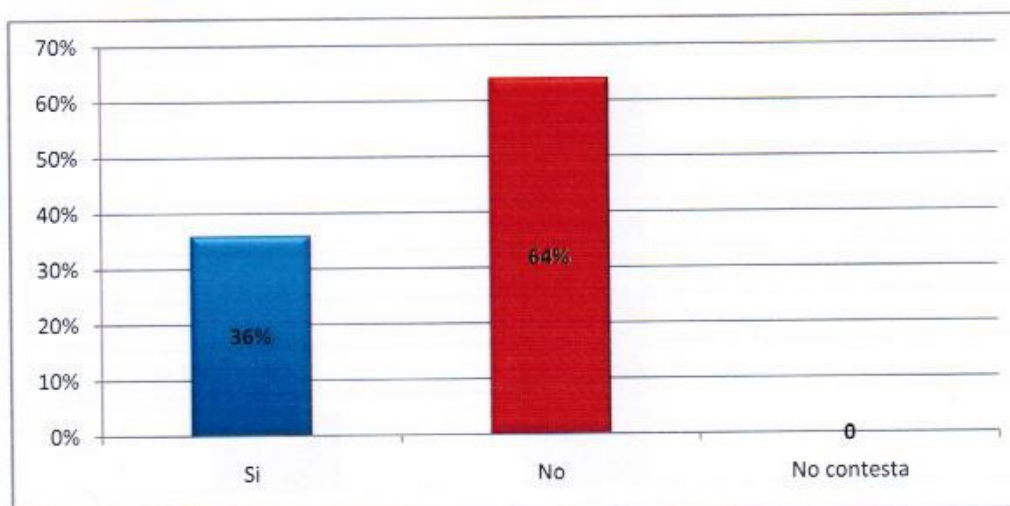


La opinión de los encuestados sobre la cantidad de equipos informáticos para las necesidades de los estudiantes refiere que el 75% creen que no son adecuados, mientras que el resto refiere que si lo es 25%.

Tabla N°21: Adecuación del horario de atención del aula:

	FA	FR%
SI	40	36%
NO	70	64%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 21: Adecuación del horario de atención del aula:



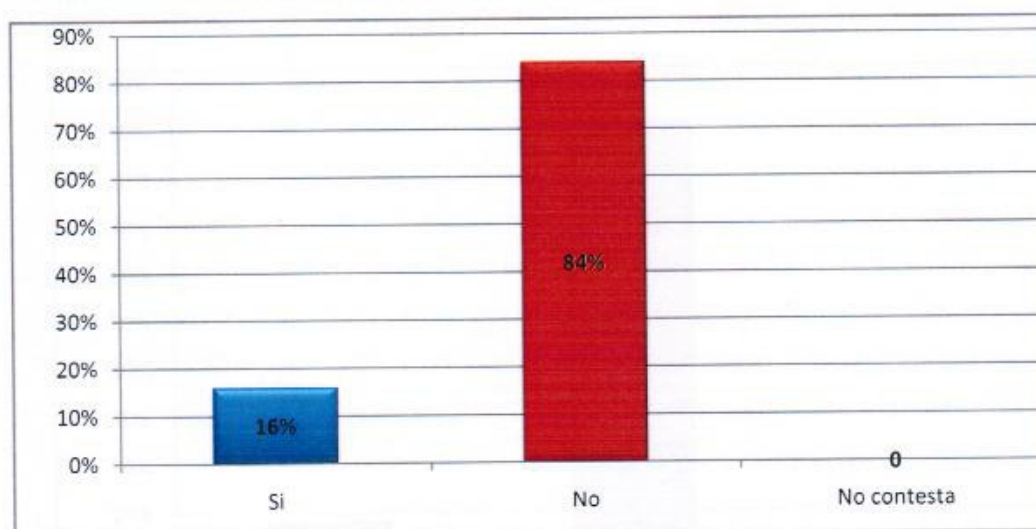
Un 64% de los estudiantes indica que el horario de atención del aula informática no es adecuado para la necesidad del estudiante.

En relación al INSTEC:

Tabla N°22: Adecuación del espacio físico para sus experiencias prácticas:

	FA	FR%
SI	18	16%
NO	92	84%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 22: Adecuación del espacio físico para sus experiencias prácticas.



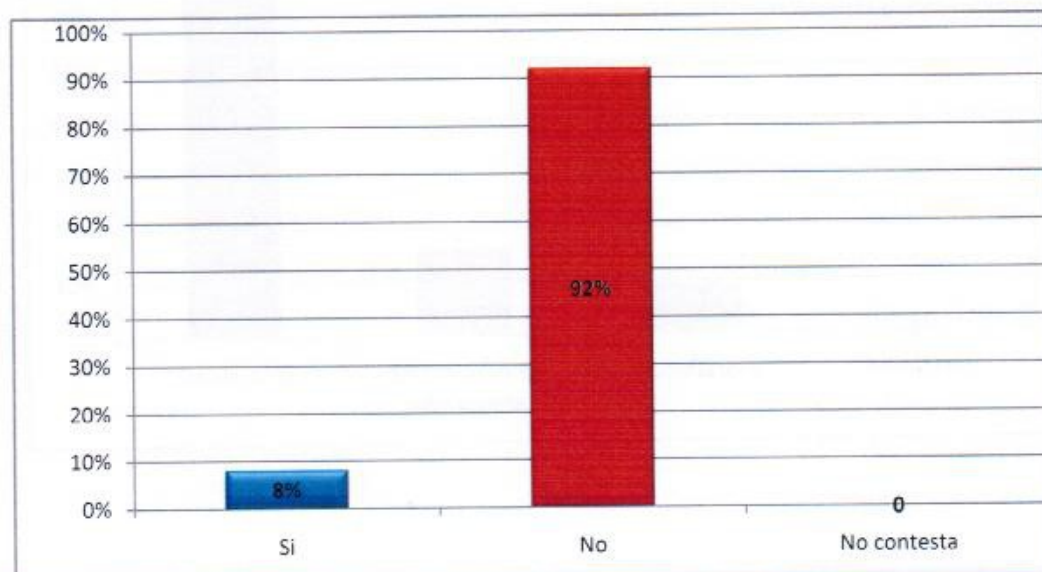
El 84% creen que el espacio físico no es adecuado para el desarrollo de las experiencias prácticas. Las causas más comunes refieren ser los escasos materiales y la comodidad del mismo.

En relación a los salones de clase:

Tabla N°23: Suficiencia de las instalaciones Edilicias:

	FA	FR%
SI	9	8%
NO	101	92%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 23: Suficiencia de las instalaciones Edilicias:

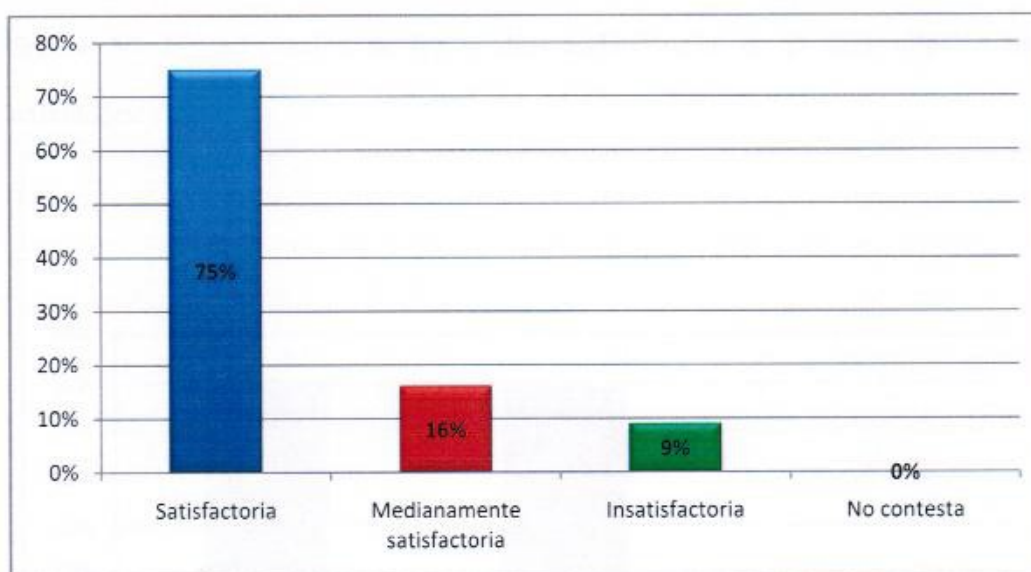


Cabe destacar que el 92% afirmaron que los salones no presentan la adecuada comodidad para llevar adelante las actividades educativas.

Tabla N°24: Estado de higiene de la planta física en general:

	FA	FR%
SATISFACTORIA	83	75%
MEDIANAMENTE SATISFACTORIA	18	16%
INSATISFACTORIA	9	9%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 24: Estado de higiene de la planta física en general:

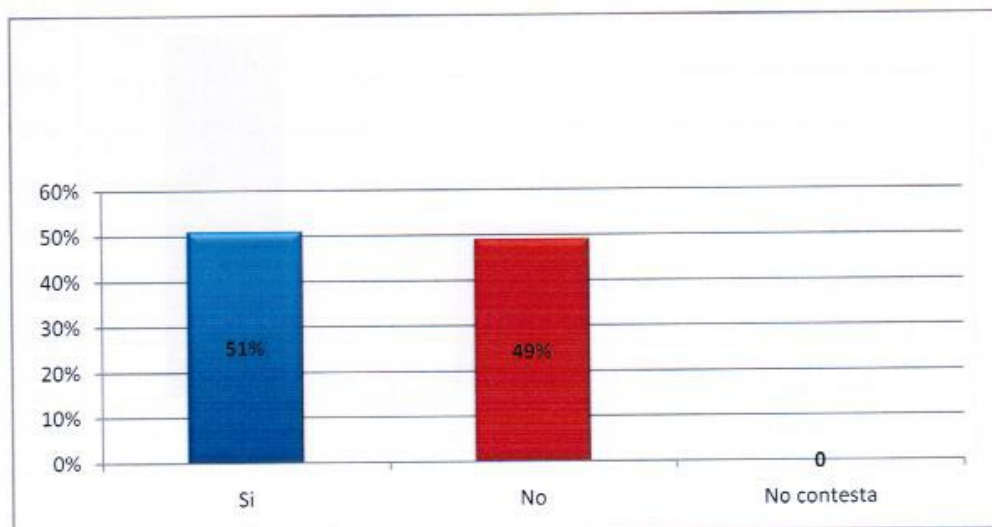


El 75% manifestó que el estado de higiene de la planta física es satisfactorio. Mientras que el 16% lo consideró medianamente satisfactoria y el restante 9% indicó que es insatisfactoria.

Tabla N°25: Adecuación de los medios audiovisuales en el desarrollo de las actividades:

	FA	FR%
SI	56	51%
NO	54	49%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 25: Adecuación de los medios audiovisuales en el desarrollo de las actividades:



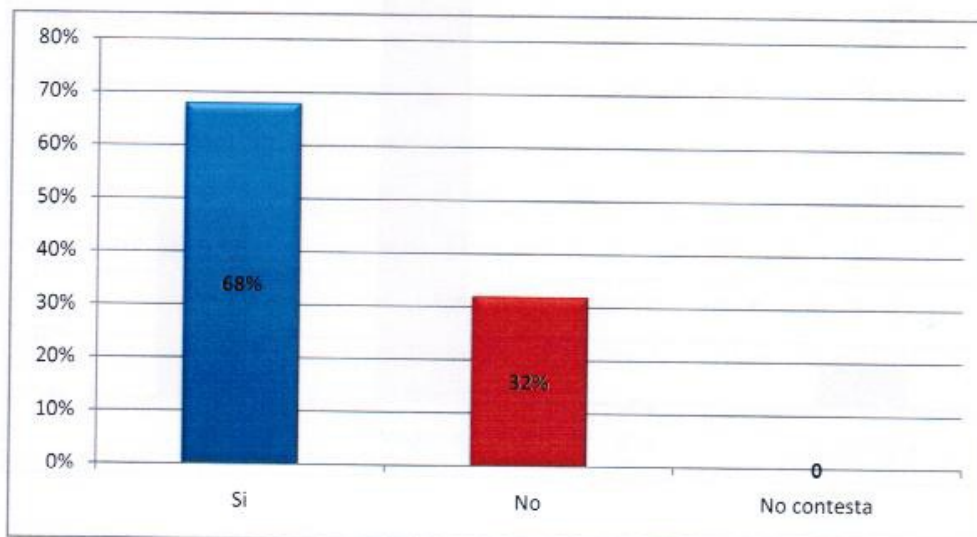
En esta variable el 51% consideran que los medios audiovisuales son adecuados y el restante 49% considera que no lo son.

En relación a los servicios higiénicos:

Tabla N°26: Adecuación de los Servicios Higiénicos

	FA	FR%
SI	75	68%
NO	35	32%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 26: Servicios Higiénicos adecuados:

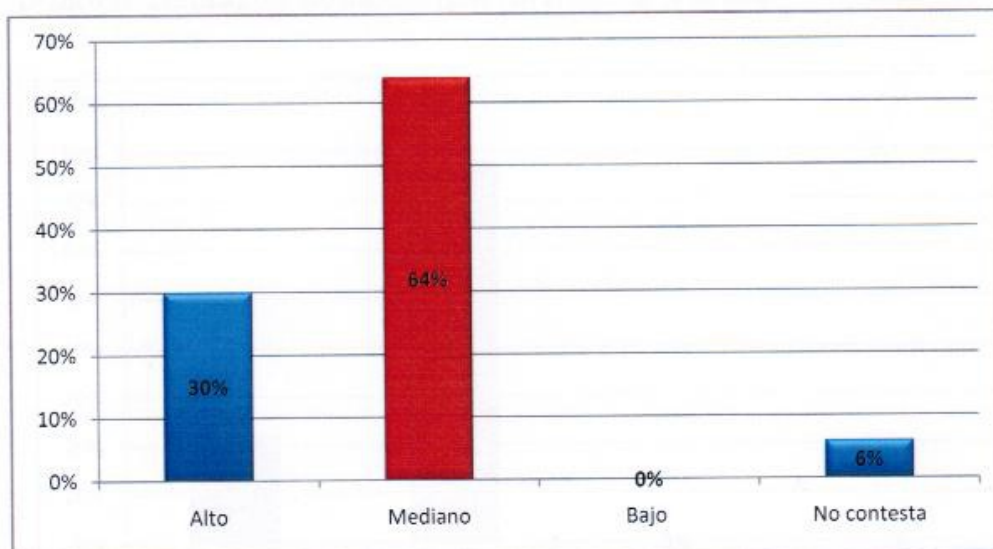


El 68% de los estudiantes consideró que los servicios higiénicos son adecuados.

Tabla N°27: Grado de dificultad percibido en el transcurso de la carrera:

	FA	FR%
ALTO	33	30%
MEDIANO	70	64%
BAJO	0	0%
NO CONTESTA	7	6%

Gráfico N° 27: Grado de dificultad en el transcurso de la carrera:

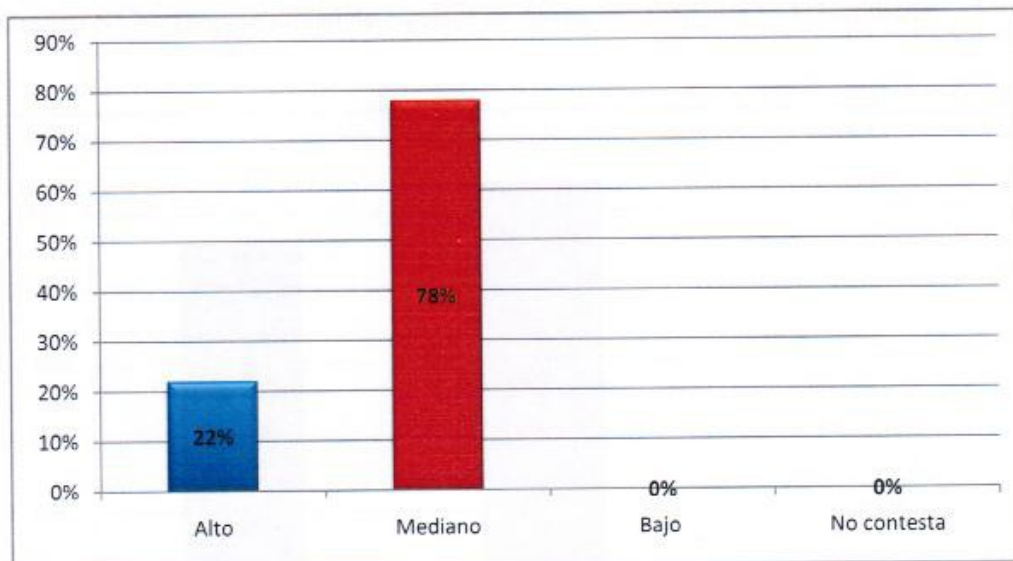


El 64% indicó como mediano el grado de dificultad de la carrera; para el 30% de los estudiantes el grado de dificultad es alto mientras que el restante 6% no contestó.

Tabla N° 28: Grado de satisfacción (general) al final de la carrera:

	FA	FR%
ALTO	24	22%
MEDIANO	86	78%
BAJO	0	0%
NO CONTESTA	0	0%

Gráfico N° 28: Grado de satisfacción (general) al final de la carrera



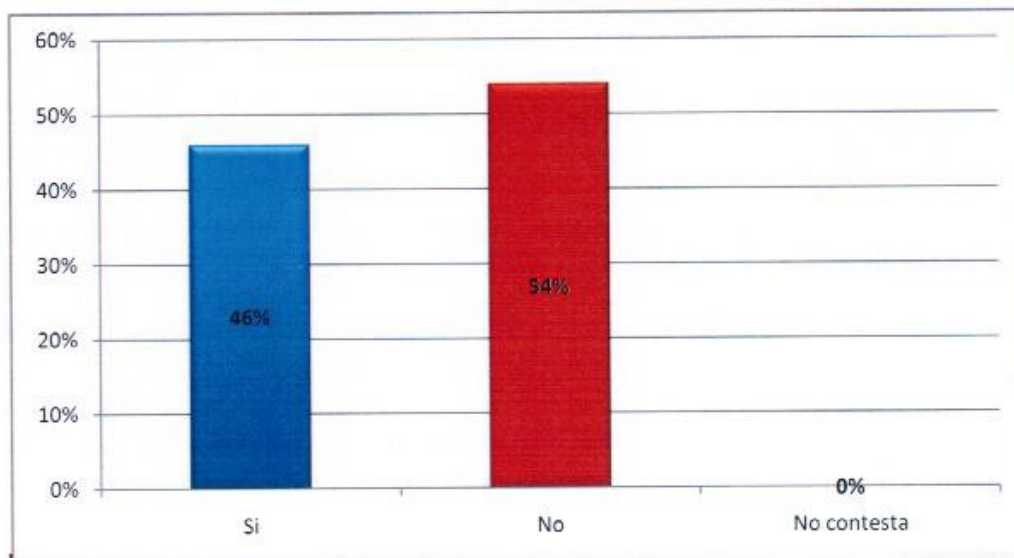
La satisfacción que obtuvo al final de la carrera es del 78%. Es alta para el restante 22%.

Cuando se indaga sobre qué aspectos le agradaron más durante su periodo formativo, no contestan.

Tabla N°29: Disponibilidad de espacios de recreación y estudio en la Institución:

	FA	FR%
SI	51	46%
NO	59	54%
NO CONTESTA	0	6%

Gráfico N° 29: Disponibilidad de espacios de recreación y estudio en la Institución:





UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN



2013

El 54% de los encuestados considero que la institución no le ofrece espacios de recreación y estudio. El restante 44% cree que si se los ofrece.



CONCLUSIONES.

Como primera conclusión y más importante destacamos que se logró llevar a cabo nuestros objetivos generales y específicos. El objetivo general de nuestro trabajo de investigación fue conocer el grado de satisfacción del estudiante al momento de su egreso, el cual se midió por medio de la aplicación de un instrumento. En este sentido se concluye que un 78% de todos los estudiantes encuestados están satisfechos, lo que nos lleva a concluir que existe una apreciación positiva de la carrera y de la Facultad de Enfermería. Por otro lado nos da una visión de que todavía hay aspectos a mejorar ya que la población estudiantil no se encuentra en un estado de Alto Grado de Satisfacción, solo un 22% de la población encuestada lo percibió así. También se destaca que ningún estudiante percibió que se encuentra en un nivel bajo de satisfacción. Desde un enfoque de calidad es conveniente que los estudios de satisfacción sobre procesos tan largos no se realicen al final de los mismos, controles más tempranos que permitan modificaciones que aseguren la permanencia de los sujetos en el sistema. De esta forma se lograría bajar la deserción derivada de la insatisfacción estudiantil para/con Facultad de Enfermería.

Para nuestro Trabajo de Investigación nos propusimos como objetivos específicos conocer los aspectos positivos y negativos de la carrera- identificados por los estudiantes y determinar las causas de insatisfacción de los estudiantes de la generación al egreso. Es así que observamos que existen diversas variables que pueden ser controlables y modificables por la Facultad de Enfermería que afectan directamente el nivel de satisfacción de los alumnos; estos son, la estructura del Plan de Estudio, el



Accionar Docente, los Servicios de Apoyo a la Enseñanza en donde se incluyen Biblioteca, Bedelía y Aula de Informática e Infraestructura.

En cuanto a la organización de la enseñanza donde medimos la estructura e implementación del **Plan de Estudios** se destaca que la inmensa mayoría (81%) considera que los contenidos del Plan de Estudios están relacionados entre sí para su comprensión y aplicación, el 72% percibe que los contenidos tienen reiteración en diferentes momentos o materias. Dentro de ese 72% consideran que la mayoría de las reiteraciones se dan en el ESFUNO con un 33% (otros: Metodología Científica 13%, Enfermería - Bioestadística 9% y Epistemología 2%).

Todas estas asignaturas son consideradas como obstáculos que han tenido a lo largo de la carrera, un 51% de la población estudiantil.

En lo que respecta al **Docente** ya que es a quien el estudiante está evaluando constantemente por ser quien está en contacto directo todos los días ya sea en lo teórico o en lo práctico. Se detecta que el (71%) que hay una coordinación entre los profesores, el nivel de atención y disponibilidad del profesor en el trato con los estudiantes es considerado correcto (78%) y que los criterios de evaluación se definen con claridad (77%), se advierte que los docentes no se preocupan por su satisfacción (64%), marcando acentuadamente que son impuntuales y con reiteradas ausencias (65%), además manifiestan que no son claros en cuanto a la respuesta dada por las preguntas formuladas (56%), acentuando esta dificultad en la materia Bioestadística.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN



2013

Con estos datos recabados se puede concluir que el cuerpo docente es en quien más se puede y debe trabajar para mejorar la percepción del estudiante, creemos que son todos aspectos que se pueden cambiar para mejorar. También se debe continuar y fortalecer los aspectos que los estudiantes consideraron que están siendo llevados a cabo de forma adecuada.

En cuanto a los Servicios de Apoyo explorados, la Biblioteca si bien ofrece para el estudiante en el producto es dada la carencia de recursos en términos cuantitativamente y cualitativos ya que el 89% y 81% considera que el material es inadecuado e insuficiente respectivamente, como así también el horario de funcionamiento.

El aula informática es una deuda que encuentran los estudiantes encuestados, ya que consideran que la cantidad de equipos informáticos no es adecuada como así tampoco el horario de atención a los estudiantes.

Cabe destacar el espacio físico que cuenta Instec, considerando el estudiante inadecuado en un 78%.

En lo que refiere a los salones de clase un (92%) considera que no son adecuados.

Valorando todos los aspectos estudiados el mejoramiento, cambio, fortalecimiento y/o correcciones de todas estas variables ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes y por consiguiente elevar el Grado de Satisfacción del Estudiante al egreso.

Consideramos a nuestro trabajo de investigación como una aproximación del camino a seguir para futuras investigaciones. Como se dijo anteriormente, esta investigación se



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN



2013

podría realizar no solo a estudiantes en etapa de pre-egreso sino también a quienes se encuentran en primer, segundo o tercer año para poder lograr identificar en forma temprana dificultades, carencias, debilidades o necesidades del estudiante como también fortalezas a seguir trabajando. De esa forma se podría trabajar en la satisfacción del estudiante año a año a lo largo de su carrera. También creemos que es de utilidad un trabajo de investigación en la cual el cuerpo docente o los demás servicios de la Facultad evalúen o valoren al universo estudiantil encontrando fortalezas y debilidades de cada Generación.



SUGERENCIAS

- Dar a conocer al Departamento de Educación y al centro de estudiantes los resultados de la investigación para que de manera conjunta gestionen los planes de acción para mejorar.
- Proponer estudios en profundidad relativos a las asignaturas que presentaron mayores dificultades
- Promover la realización de cortes evaluatorios al término de cada curso.
- Aportar la información y sugerencias a la Comisión de Evaluación y Acreditación Institucional para incidir en el Plan de Mejoras.
- Talleres de Formación con el fin de actualizar a los mismos y de poder lograr una mejor comunicación e interacción con el Estudiante.
- Es de carácter importante destacar que para nuevos trabajos de investigación se conozca muy bien el tipo de Metodología utilizado, para poder conocer las limitaciones que este nos brinda. Recomendando que a este Instrumento se le podría agregar como complementario una Entrevista para poder conocer más aún que es lo que piensan y que este no sea tan limitado.

Observamos como debilidad del instrumento carecer de ciertas variables que pueden servir de fuente de información para la investigación de la satisfacción del estudiante tales como sexo, procedencia, cuantas horas trabaja (si es que trabaja), con quien vive.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cortada, J W. Woods, J A., *The McGraw Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts*. 1995. Citado en Gaitán y López.
2. Evans, J R. Lindsay, W M. *The management and control of quality*. Lima - Perú 2000
3. Rey Garcia, Amalio Alejandro. 1998. *Como Gestionar la calidad en las Universidades*. Universidad Católica de Madrid
4. *PhD Flores J*. La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. Experiencias de aplicación de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil en la Universidad Ricardo Palma desde hace tres años. PERU 2006.
En: <http://www.urp.edu.pe/informacion/biblioteca/revistas/articulos.htm>
5. Comisión Nacional de Acreditación. ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 305. Chile. 11 de Julio de 2006. Disponible en www.ciees.edu.mx
6. ANEAES. Modelo Nacional de Acreditación de la Educación Superior Asunción – Paraguay. 28 De abril 2009. .
7. Facultad De Medicina. Acreditación MERCOSUR (MEXA). Uruguay, generación 2008, año 2009.
8. Verde J y otros. Satisfacción del estudiante que egresa. Unidad pedagógica. Facultad de Enfermería. 2008-2012. Universidad de la Republica. Uruguay.



ANEXOS

Encuesta estudiantil

Organización de la encuesta

II) Estructura e implementación del Plan de Estudios



OPINIÓN ESTUDIANTIL SOBRE LA EXPERIENCIA CURRICULAR

Sr. Estudiante: Estamos evaluando la implementación del Plan de Estudios, así como la infraestructura edilicia y soportes técnicos. A tales fines es de especial importancia conocer su opinión. Valoramos mucho sus aportes por la experiencia de haber cursado esta disciplina. La información es anónima.

3. Datos Generales Del Estudiante:

- Año de Ingreso a la Facultad:.....
- En caso de abandono y reintegro a la carrera, explique tiempo y motivo:.....
- Horas semanales de trabajo (si corresponde):.....

II) Dedicación al estudio. (Califique según escala: Bajo: 1; Medio: 2; Alto: 3)

1.- Mi grado de asistencia a clase ha sido: **1** **2** **3**



2.- El número promedio de horas semanales que he dedicado: (sin contar las horas de teórico presenciales).....

Organización de la enseñanza.

III) Estructura e implementación del Plan de Estudios:

1.- ¿Los contenidos del Plan están relacionados entre sí para su comprensión y aplicación?

SI NO

2.- ¿Los contenidos teóricos se repiten en diferentes materias? **SI NO**

¿Cuáles?.....

..

3.- ¿Ha tenido dificultades en el avance a lo largo de su carrera? **SI NO** ¿En que materias ubica los obstáculos?

.....

4.- La relación entre las partes teóricas y prácticas de las materias ha sido adecuada. **SI NO**

(Si es NO: en cual asignatura).....

IV) Accionar docente:

1.- Los profesores definen con claridad los criterios de evaluación de la asignatura. **SI NO**
 (Cual asignatura).....

2.- En las asignaturas en las que participan varios profesores ha observado adecuada coordinación. **SI NO** (Cual asignatura).....

3.- Los profesores asisten siempre a clase y son puntuales. **SI NO**



(Cual
 asignatura).....

4.- A su entender los profesores dominan la asignatura. **SI NO**

(Cual
 asignatura).....

5.- Animan a los alumnos a que participen activamente en sus clases. **SI NO**

(Cual
 asignatura).....

6.- El nivel de atención y disponibilidad del profesor en el trato con los estudiantes es
 correcto. **SI NO** (Cual
 asignatura).....

7.- Los profesores responden con claridad a las preguntas que se le formulan. **SI NO**
 (Cual
 asignatura).....

8.- ¿Siente que se preocupan por su satisfacción? **SI NO**
 (Cual
 asignatura).....

V) Consideraciones generales

1.- El grado de dificultad que percibe en el transcurso de la carrera es:

Alto Mediano Bajo

2.- La satisfacción que obtuvo (en general) al final de la carrera es:

Alta Mediana Baja

3. - Que aspectos le agradaron más durante su período formativo?



.....

4.- ¿Qué aspectos le disgustaron más durante su período formativo?

.....

5.- ¿Qué aspectos modificaría para mejorar el proceso a otros estudiantes?

.....

VI) Infraestructura y Soporte Técnico

Servicios de Apoyo a la enseñanza:

VI.1- Biblioteca:

- 1.- Los recursos de Biblioteca son suficientes: **Siempre** a veces nunca
- 2.- Los recursos de Biblioteca son adecuados: **Siempre** a veces nunca
- 3.- Los cursos organizados por Biblioteca para el acceso a recursos electrónicos han sido suficientes: **SI** **NO**
- 4.- El trato del personal es amable y cordial. **SI** **NO**
- 5.- El horario de funcionamiento es adecuado. **SI** **NO**



VI.II- Bedelía:

1.- ¿La información sobre el funcionamiento de la Bedelía es suficiente?

SI A veces No

2.- El trato del personal es amable y cordial. SI NO

3.- El horario de funcionamiento es adecuado. SI NO

4.- Los trámites de Bedelía son sencillos SI NO

VI.III- Aula Informática:

1.- "La cantidad de equipos informáticos disponibles es adecuado para las necesidades que tengo"

SI NO (Si es NO, especifique la dificultad).....

.....

2.- "Considero que el horario de atención del aula es adecuado a mis necesidades"

SI NO (Si es NO, especifique la dificultad).....

.....

VI.IV- Instec:

1.- El espacio físico es adecuado para las experiencias. SI NO (En caso de NO, especifique)

.....

.....

2.- Los Recursos Materiales con los que cuenta el INSTEC son suficientes en cantidad y calidad?

SI NO (En caso de NO, especifique).....

.....

.....



3.- a) ¿Los docentes que han participado en las experiencias, han realizado una orientación satisfactoria?

Todos Algunos Ninguno

b) En caso de que haya contestado algunos o ninguno especifique en que caso y porque.....

.....

(Muchas gracias!)

VI.V- Salones de Clase:

1.- ¿Son las instalaciones (aulas, sillas, iluminación) confortables para llevar adelante las actividades educativas? **SI** **NO** (Si es NO, especifique la dificultad).....

2.- ¿Los medios audiovisuales para desarrollar las clases son adecuados? **SI** **NO**
 (Si es NO, especifique la dificultad).....

VI.VI- Servicios Higiénicos:

1.- ¿Los servicios higiénicos son adecuados para el número de estudiantes? **SI** **NO**
 2.- ¿Los servicios higiénicos están acondicionados adecuadamente? **SI** **NO**

V.VII- Considera que:

1.- ¿El comedor estudiantil reúne todas las condiciones para la función que cumple? **SI** **NO**
 (Si es NO, especifique ¿porque?).....

2.- El estado de higiene de la planta física es en general:

Satisfactoria Medianamente Satisfactoria Insatisfactoria



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD PEDAGÓGICA
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN
2013



3.- ¿La Institución le ofrece espacios de recreación y estudio? SI NO (Si es NO, ¿que sugiere?).....

.....

.....

.....

¡Muchas gracias!