



**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**



# **SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE QUE EGRESA**

**Autores:**

Focco, Schubert  
Hernández, Agustina  
Menchaca, Viviana  
Rodríguez, Claudia  
Villoldo, Valeria

**Tutores:**

Prof. Mgtr. Josefina Verde  
Prof. Agda. Mgtr. Carolina Rodríguez

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

**Montevideo, 2019**

## INDICE

RESUMEN.....	1
SIGLAS.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
OBJETIVOS.....	5
ANTECEDENTES.....	6
MARCO TEÓRICO.....	10
METODOLOGÍA.....	14
RESULTADOS.....	19
DISCUSIÓN.....	30
CONCLUSIONES.....	31
SUGERENCIAS.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXOS.....	36

## RESUMEN

En nuestro trabajo de investigación nos propusimos determinar el grado de satisfacción de los estudiantes al egreso de la Licenciatura en Enfermería del Plan de Estudios 1993 en los procesos de enseñanza y aprendizaje a lo largo de la carrera.

Propusimos un estudio descriptivo, retrospectivo, cuantitativo.

Se enfoca en la aplicación del instrumento “Opinión estudiantil sobre su experiencia curricular” (otorgado por la Unidad Pedagógica) a los estudiantes al egreso de la carrera de Licenciatura en enfermería, Plan de Estudio 1993, como insumo para mejorar los procesos educativos. Se aplica en Sección Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de Licenciado en Enfermería.

La muestra fue tomada en el período comprendido entre el 1 de diciembre del año 2016 hasta el 31 de octubre del 2017.

Este instrumento fue elaborado por la Unidad Pedagógica de la Facultad de Enfermería. Consta de una serie de preguntas organizadas en cuatro dimensiones que tomaremos como variables: Dedicación al estudio, Organización de la enseñanza, Servicios de Apoyo a la Enseñanza y otras Variables (dificultad percibida, satisfacción general y preguntas abiertas, éstas son: aspectos agradables de la carrera, aspectos que le disgustaron de la carrera y aspectos a modificar).

Luego de haber analizado todas las variables determinamos el grado de satisfacción de los estudiantes al egreso de la Licenciatura en Enfermería.

## **SIGLAS**

BVS (Biblioteca Virtual de Salud)

DE (Departamento de Educación)

EVA (Entorno Virtual de Aprendizaje)

FENF (Facultad de Enfermería)

LE (Licenciatura en Enfermería)

OMS (Organización Mundial de la Salud)

PdeE (Plan de Estudios)

RUE (Revista Uruguaya de Enfermería)

Scielo (Scientific Electronic Library Online)

SEU (Satisfacción de Estudiante Universitario)

SEUE (Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación)

TFI (Trabajo final de investigación)

Timbó (Trama Interinstitucional y Multidisciplinaria de Bibliografía On-line )

UCLA (Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado)

UDELAR (Universidad de la República)

UP (Unidad Pedagógica)

## **INTRODUCCIÓN**

El presente Trabajo Final de Investigación (TFI) fue realizado por cinco estudiantes de la Facultad de Enfermería (FENF), cursando el Cuarto Ciclo de la carrera Licenciatura en Enfermería (LE) Plan de Estudios (PdeE) 1993, de la Universidad de la República (Udelar).

Se desarrolló a partir de la línea de investigación llevada adelante por la Unidad Pedagógica (UP) del Departamento de Educación (DE), que toma como principio la satisfacción del estudiante al egreso, a partir de una visión retrospectiva del estudiante en el transcurso de la carrera.

Consideramos la temática de suma importancia por ser el reflejo de la creencia del estudiante de su experiencia vivida y de la satisfacción de sus necesidades.

La evaluación de la satisfacción de los estudiantes al egreso ha sido adoptada por FENF como una estrategia para conocer la dimensión de la misma con la carrera que cursan, considerando que permitirá identificar aspectos tanto positivos como negativos, siendo estos últimos fundamentales al momento de determinar estrategias de mejora de la educación.

La satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación.

La satisfacción estudiantil debe ser tomada en cuenta como elemento importante, debido a que es su visión de la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, es la valoración que los estudiantes emiten respecto de las dimensiones que conforman el ámbito educativo en el que se desenvuelven, y los servicios que la Udelar brinda a los mismos en el transcurso de la carrera. Medir la misma es importante para las universidades que se proponen no solo mejorar los procesos formativos sino también todo lo relacionado al ambiente educativo en que se formarán los futuros profesionales. Por este motivo se desarrolla desde la UP una línea de investigación que permite la medición de la satisfacción como indicador de la calidad educativa.

El propósito de nuestra investigación se enfocó en la aplicación de un instrumento de medición de satisfacción (otorgado por la UP) a los estudiantes al egreso de la carrera de LE, PdeE 1993, como insumo para mejorar los procesos educativos.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción expresado por los estudiantes que egresan de la LE de la Fenf, PdeE '93', Udelar, sede Montevideo, respecto de su experiencia estudiantil?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes al egreso de la LE del PdeE 1993 en los procesos de enseñanza y aprendizaje a lo largo de la carrera.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las fortalezas y debilidades de la carrera percibidas por los estudiantes al momento del egreso.
- Conocer la opinión de los estudiantes en cuanto al PdeE y los sistemas de apoyo.

## ANTECEDENTES

Para la elaboración de este estudio se realizó una búsqueda de investigaciones siendo los descriptores de indagación: satisfacción, egresados, satisfacción del estudiante que egresa, plan de estudios y calidad educativa.

Consultamos los siguientes sitios de almacenamiento de información en línea y documentos impresos: Biblioteca Virtual de Salud (BVS), Biblioteca de FENF, la Scientific Electronic Library Online (Scielo), Trama Interinstitucional y Multidisciplinaria de Bibliografía On-line ( Portal Timbó) y Revista Uruguay de Enfermería (RUE).

La búsqueda quedó enmarcada en los últimos 10 años, en idioma español, en diferentes centros educativos dentro y fuera de nuestro país. Se encontraron 40 artículos, de los cuales debido a su estrecha relación con la temática a abordar fueron seleccionados 5 de ellos, descartando el resto que no se asocian directamente a nuestra línea de investigación. Se adjunta tabla donde se exponen los artículos anteriormente mencionados:  
Tabla: antecedentes de investigación

<b>Autor</b>	Orestes,C. Zamorano,C, Gurruchaga,M. Acosta,A. Flores,L.
<b>Año-País</b>	2013, México
<b>Título</b>	Medición de la Satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana
<b>Síntesis</b>	El objetivo de la investigación es medir la satisfacción de los estudiantes en una Institución de Educación Superior mexicana usando un instrumento de medición de satisfacción del cliente a nivel universitario. Fueron recolectados 163 datos en la carrera de Ingeniería Industrial, se identificaron 6 dimensiones que fueron llamadas: Aspectos académicos, Aspectos administrativos, Aspectos complementarios, Oferta académica, Entorno y Empatía.
<b>Conclusión</b>	Se concluye que el instrumento aplicado SEU (Satisfacción Estudiantil Universitaria) puede usarse para el fin que se dispone los institutos de enseñanza para realizar mejoras a nivel académicos.

<b>Autor</b>	Jimenez, A., Terriquez, B. y Robles, F.
<b>Año País</b>	2011, México
<b>Título</b>	Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la



	Universidad Autónoma de Nayarit
<b>Síntesis</b>	El propósito de la investigación fue obtener el grado de satisfacción en la que se encuentran los estudiantes de licenciatura de la universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios. Al ser el estudiante el principal destinatario de la educación son los que mejor pueden valorarla para permitir una mejora en gestión y desarrollo de programas académicos Para lograr dicha medición se aplicó una encuesta basada en el grado de satisfacción.
<b>Conclusión</b>	Los resultados obtenidos señalan que el promedio general de satisfacción de los estudiantes de la Universidad autónoma de Nayarit es de 58%,se observa que el desempeño de los estudiantes fue el aspecto mejor evaluado 68% ; seguido del desempeño de los profesores 64%; unidad de aprendizaje 62%; metodología 53% e infraestructura 41%.

<b>Autor</b>	Mejias, A. Martinez, D.
<b>Título</b>	Desarrollo de un instrumento, para medir la Satisfacción estudiantil en Educación Superior
<b>Año-País</b>	2009-Venezuela
<b>Síntesis</b>	El objetivo de la investigación fue desarrollar un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo - Venezuela. La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. El modelo conceptual de dicho instrumento consta de 4 dimensiones: enseñanza, organización académica, vida universitaria, infraestructura y servicios universitarios y 52 variables.
<b>Conclusión</b>	Fue aplicado a una muestra representativa de 96 estudiantes. De esta aplicación se obtuvo un total de 60 encuestas validas que representan un índice de respuesta de 62,5%. Se concluye que el instrumento SEU puede usarse para medir la satisfacción estudiantil en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo, y con adaptaciones pertinentes, a cualquier instituto de educación superior.

<b>Autores</b>	Gento,S. Vivas,M.
<b>Título</b>	El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación
<b>Año-País</b>	2003-España
<b>Síntesis</b>	En dicha investigación se presenta el proceso de elaboración de un instrumento de recolección de información para valorar la satisfacción

	<p>de los estudiantes con los resultados y experiencias asociadas con su educación. La construcción del cuestionario forma parte de una investigación más amplia que tiene como objetivo valorar la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Educación de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela.</p> <p>El instrumento consta de noventa y tres ítems, los cuales están distribuidos en diez apartados: condiciones básicas de infraestructura, servicios de la institución, condiciones de seguridad, consideración a su situación económica, seguridad emocional, sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, proceso de enseñanza y aprendizaje, logros personales, reconocimiento del éxito personal y autorrealización.</p> <p>El cuestionario permite calcular una valoración global de la satisfacción de los alumnos, así como la valoración que hacen los estudiantes en cada uno de los apartados que conforman el cuestionario.</p>
<b>Conclusión</b>	<p>Los resultados obtenidos permitieron afirmar que el instrumento alcanzó un alto grado de validez superior al noventa por ciento; por lo tanto se puede afirmar que mide lo que se pretende medir, es decir el grado de satisfacción de los alumnos con la educación que reciben. Igualmente se concluye que el instrumento construido es fiable por cuanto alcanzó un valor de 0,93, por lo que se considera como altamente fiable.</p>

<b>Autor</b>	González,P. Pérez,S. Rodríguez,M. Sanguinetti,V. Silva,R.
<b>Año – País</b>	2013-Montevideo
<b>Título</b>	Satisfacción del estudiante al egreso
<b>Síntesis</b>	<p>Evaluar en términos generales la satisfacción del estudiante concebido como el cliente del servicio, visión que se han desarrollado las universidades desde el siglo XXI.</p> <p>La población objetivo fueron 163 estudiantes de la carrera Licenciatura en Enfermería de la Generación 2009 que se encuentran en el Internado.</p> <p>Se aplica como método de obtención de datos una encuesta anónima a cada estudiante, instrumento proporcionado por la Unidad Pedagógica.</p>
<b>Conclusión</b>	<p>Se concluye que un 78% de los estudiantes encuestados están satisfechos, un 22% de la población se encuentra en nivel intermedio de satisfacción y no hay estudiantes que percibieran un nivel bajo de satisfacción.</p>

Como resultado de las investigaciones recabadas podemos decir que la implementación de los instrumentos de medición de satisfacción a nivel universitario fue positiva, utilizando los resultados como punto de partida para acciones de mejora de la calidad del ámbito educativo y los servicios ofrecidos por las universidades.

De los resultados obtenidos de los antecedentes analizados, señalan que en su mayoría los estudiantes se encuentran satisfechos en las dimensiones que abarcan los instrumentos de los diferentes centros educativos.

## MARCO TEÓRICO

El propósito de nuestra investigación fue analizar la satisfacción de los estudiantes al momento del egreso de la LE, por lo tanto consideramos de suma importancia abordar distintas definiciones que nos ayuden a comprender nuestra temática, siendo estas las siguientes: Plan de Estudios, Enfermería, Licenciatura en Enfermería, calidad, satisfacción y satisfacción del egresado.

Comenzaremos exponiendo los términos de formación académica. Por una parte la Fenf define **Enfermería** como “una disciplina científica encaminada a fortalecer la capacidad reaccional del ser humano (persona-familia, grupo poblacional). La misma está dada por la lucha continua del mismo por mantener su equilibrio con el medio; es una respuesta individual o grupal frente a alteraciones bio-psico-sociales. Enfoca la atención a través de un proceso integral, humano, continuo interpersonal, educativo y terapéutico en los diferentes niveles de atención: primaria, secundaria y terciaria”.<sup>1</sup>

Por otra parte la Organización Mundial de la Salud (OMS), también define a **Enfermería** como aquella disciplina que “*abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal*”<sup>2</sup>

**Licenciado en Enfermería** es “*un profesional con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para su desempeño profesional en cualquier nivel del sistema de atención de salud donde le corresponda actuar, con una formación científico-humanista que le permite comprender el proceso salud-enfermedad en una dimensión biológica-social, e intervenir conjuntamente con la comunidad y otros profesionales en la resolución de problemas individuales y colectivos, a través de una acción integral en lo referente al fomento, restitución y rehabilitación de la salud.*”<sup>3</sup> Según la UDELAR el Licenciado en Enfermería, “*estará capacitado para conducir el proceso de atención que realiza el equipo de enfermería en los diferentes niveles de atención, asumiendo la responsabilidad de la enseñanza de enfermería en todos los niveles de formación y participando en la enseñanza de acciones de salud dirigidas a la población, administrar y en consecuencia*

*dirigir los servicios docentes y asistenciales de enfermería, promover y participar en la investigación en el área propia y de la salud en general".4*

Para alcanzar la titulación de LE se requiere cursar cuatro años y un semestre académicos, en los cuales se abordan los aspectos biopsicosociales de los individuos y se amplía progresivamente las prácticas profesionales en los tres niveles de atención.

El documento que expresa el recorrido académico que realizará el estudiante para alcanzar el perfil de egreso es denominado **Plan de Estudios (PdeE)**. La población que fue abordada para realizar nuestra investigación fueron estudiantes cursando LE del plan 1993, el cual consta de cuatro ciclos y cinco módulos de diferente duración, los cuales se componen de asignaturas denominadas como integradas e independientes, en las que se desarrollan actividades teóricas y prácticas. El Primer Ciclo está compuesto por dos semestres, el Segundo Ciclo por cuatro semestres, el Tercer Ciclo cuenta con dos semestres y finalmente el Cuarto Ciclo es de un semestre.

Las experiencias de aprendizaje a lo largo de la carrera son de acuerdo al ciclo cursado. El Primer y Segundo Ciclo abarcan prácticas en atención en el Primer y Segundo Nivel. El Tercer Ciclo contiene experiencias de aprendizaje en los tres niveles de atención y el Cuarto Ciclo consta del Internado y presentación de la investigación final.

El total de horas del PdeE 93' es de 4248 horas.

Habiendo aprobado la totalidad de las asignaturas del PdeE el estudiante obtiene el título de Licenciado en Enfermería.

Presentados los aspectos referentes a la disciplina de Enfermería y los referentes al PdeE, pasaremos a exponer la teoría en la que nos basamos para referirnos a la satisfacción del estudiante al momento de egreso de la carrera.

La satisfacción al momento de egreso: Philip Kotler define satisfacción como "*el nivel de estado del ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas*".5

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, en el cual se compara al cliente con el estudiante.

La denominación de satisfacción del cliente, es una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

Según Cortada y Woos (1995) “La satisfacción se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”.<sup>6</sup>

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 las 4 metas claves: 1: Satisfacer a los mismos, 2. Alcanzar más altos niveles de satisfacción que sus competidores, 3.Retenerlos a largo plazo, 4. Acrecentar su participación en el mercado”. <sup>6</sup>

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 a la organización; en cuanto a las investigaciones han probado que las personas insatisfechas refieren sus malas experiencias al doble de personas que aquellas que tienen experiencias agradables.

Habiendo reforzado nuestro conocimiento sobre el concepto de satisfacción en general podemos definir la satisfacción del estudiante que egresa como *“aquella percepción que surge en el estudiante cuando culmina una carrera universitaria. Si la misma cubre sus necesidades, si refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, estando esta relacionada con la rigurosidad de los cursos, con el accionar docente, la interacción con otros estudiantes, así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dicha institución”*.<sup>6</sup>

Diferenciándose así con el concepto de Satisfacción del Egresado; el cual se define como aquel profesional graduado que ya ejerce profesionalmente y puede cotejar su práctica en el campo laboral con la formación recibida.

Debido a la necesidad de hacer mejoras en los servicios educativos se han realizado diversos trabajos de investigación tanto a nivel nacional e internacional, mediante los cuales se mide el grado de satisfacción que tienen los estudiantes al momento del egreso, asociando la satisfacción como el principal indicador de la calidad.

El concepto de satisfacción como indicador de calidad, ha sido estudiado en diferentes contextos, no solo en los servicios educativos, sino también en el ámbito laboral.

Haciendo referencia al concepto de Calidad la misma se determina como un conjunto de características de un producto, proceso o servicio que otorgan la capacidad de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del individuo.

La idea de calidad del servicio es un componente más que repercute en la satisfacción del estudiante; en cambio la satisfacción es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las influencias en el ámbito educativo, sino también por factores personales y situacionales.

Medir la satisfacción estudiantil adquiere importancia para las universidades que se proponen no solo mejorar los procesos formativos sino también todo lo relacionado al ambiente educativo en que se formaran los futuros profesionales. Por este motivo, fueron creados instrumentos para la medición de la misma.

El instrumento que fue aplicado para medir la satisfacción del estudiante al egreso el cual fue asignado por la UP denominado Opinión estudiantil sobre su experiencia curricular consta de cuatro variables: dedicación al estudio, organización de la enseñanza, servicios de apoyo a la enseñanza y consideraciones generales.

La dedicación al estudio es la atención, tiempo y esfuerzo que el individuo realiza mediante aptitudes y habilidades para incorporar conocimientos nuevos. Es un referente para valorar las apreciaciones que se realicen en las dimensiones.

Una de las circunstancias que afecta la percepción de la satisfacción tiene que ver con la dedicación o el tiempo de contacto con el fenómeno que se va a evaluar.

La organización de la enseñanza nos resulto esencial al momento de medir la satisfacción, ya que es la forma en que se ordenan y distribuyen las experiencias de aprendizaje para lograr los objetivos educativos.

Nos resulta importante tener en cuenta los servicios de apoyo a la enseñanza, ya que ésta nos brinda los recursos necesarios de la institución a lo largo del transcurso educativo.

## **METODOLOGÍA**

El tipo de estudio es descriptivo, retrospectivo. Cuantitativo.

El universo de dicho estudio fueron estudiantes al momento del egreso de la LE del plan 1993.

La muestra está conformada por estudiantes del plan 1993 que comienzan a tramitar el título en el período comprendido entre el 1 de diciembre del año 2016 hasta el 31 de octubre del 2017.

La recolección de datos, se obtuvo a partir de los registros de Sección Bedelía de los estudiantes que gestionan el título al completar todas las asignaturas del PE, ya que en esa instancia está estipulada la aplicación del instrumento “Opinión estudiantil sobre su experiencia curricular”.

Este instrumento fue elaborado por la UP de Fenf. El mismo se aplica desde el año 2007 y a lo largo del tiempo ha sufrido una serie de cambios acorde a las necesidades de investigar que surgían. Consta de una serie de preguntas organizadas en cuatro dimensiones que tomaremos como variables:

### **1 - Dedicación al estudio**

Definición conceptual: Es la atención, tiempo utilizado y esfuerzo realizado para incorporar conocimientos nuevos. Es una referencia para valorar las apreciaciones que realice en las otras dimensiones.

Es una variable compleja, integrada por dos dimensiones:

Asistencia: Se refiere a la percepción del estudiante sobre su participación presencial en las actividades de aprendizaje.

Está compuesta por tres categorías: bajo, medio, alto

Horas de estudio no presencial: Son las horas que el estudiante dedica al estudio fuera de la actividad presencial.

Compuesta por 3 categorías: Menor a 5 hs, de 5 a 10 hs y mayor a 10 hs por semana.

### **2- Organización de la enseñanza**

Definición conceptual: Forma en que se ordenan y distribuyen las experiencias de aprendizaje para lograr los objetivos educativos.



Variable: Compleja, integrada por dos dimensiones:

**Estructura e implementación del Plan de Estudios:** Es la integración de las áreas de formación y de los programas de las unidades de aprendizaje.

Compuesta por diversos indicadores donde cada uno de ellos será categorizado en dos (Si y NO).

- Relación: Relación de los contenidos entre si
- Reiteración: Reiteración de los contenidos en diferentes momentos
- Relación teoría práctica: capacidad del estudiante de implementar el conocimiento teórico en el campo practico

**Accionar docente:** es la forma en que el docente operacionaliza el PdeE

Compuesta por diversos indicadores donde cada uno de ellos será categorizado en dos (Si y NO).

- Criterios de evaluación: se refiere a si el docente explicita al estudiante la forma y criterios con que será evaluado.
- Coordinación entre docentes: Se busca la percepción que tiene el estudiante sobre la continuidad del proceso educativo expresada a través de la comunicación entre los docentes que participan del mismo.
- Asistencia docente: Orientada a identificar la percepción que es estudiante tiene sobre la frecuencia con que el docente concurre a la experiencia y la puntualidad en el desempeño de su tarea, categorizada (Adecuada y no adecuada)
- Dominio de asignatura: Percepción que tiene el estudiante sobre el grado de conocimiento o manejo que el profesor tiene sobre la materia que enseña, categorizada (Adecuado e Insuficiente)
- Incentivo al estudiante: Grado de Motivación y estímulo que el estudiante desarrolla como respuesta al accionar docente
- Disponibilidad docente: Es la posibilidad del docente de estar presente cuando se lo necesita, categorizada (Adecuada, Escasa)
- Respuesta clara por parte del docente: Grado en que las respuestas del docente a las dudas del estudiante, satisfacen sus necesidades, categorizada (Adecuada e Insuficiente)

- Preocupación docente: Es una reacción impartida por el educador de manera inconsciente. Grado en que el docente busca satisfacer las necesidades estudiantiles para lograr satisfacción, categorizada (Adecuada e insuficiente)

### **3-Servicios de Apoyo a la Enseñanza**

Definición conceptual: Es la valoración que el estudiante realiza acerca de los servicios de apoyo y recursos disponibles de la institución a lo largo del transcurso educativo.

Variable: Compleja, integrada por dos dimensiones que corresponden a los principales servicios utilizados por el estudiante.

Sección Bedelía: Es la dimensión correspondiente al funcionamiento de este servicio. Está compuesta por diversos indicadores:

- Información del funcionamiento: percepción del estudiante sobre la suficiencia de la información proporcionada por Bedelía, categorizada: Adecuado, A veces es adecuado, insuficiente
- Trato del personal: Percepción sobre la calidad de la comunicación (amabilidad, cordialidad) del personal hacia el estudiante, categorizada: Adecuado, inadecuado.

- Horario adecuado para la atención: Disponibilidad horaria de atención al público, categorizada: Si, A veces, No
  - Sencillez de los trámites: Facilidad para gestionar trámites, categorizada: Si, No
- Departamento de Biblioteca: Es la dimensión correspondiente al funcionamiento de este servicio, compuesta por cinco indicadores:
- Recursos bibliográficos suficientes: Elementos bibliográficas disponibles que sean aptos para el estudiante, categorizada: Siempre, a veces, nunca.
  - Recursos bibliográficos adecuados: Elementos bibliográficas apropiados que sean convenientes para el estudiante, categorizada: Siempre, a veces, nunca.
  - Recursos electrónicos adecuados: Medios electrónicos disponibles que sean convenientes para el estudiante, categorizada: suficiente e inadecuado.
  - Trato adecuado del personal: Conducta brindada por parte del personal hacia el estudiante, categorizada: Si, NO.
  - Horario de funcionamiento adecuado: Disponibilidad horaria de atención al público, categorizada: Si, No.

#### **4- Otras Variables**

Dificultad percibida: Se refiere a la percepción del estudiante sobre la complejidad del Plan de estudios y/o la carrera

Categorizada: Alta, media, baja

Satisfacción general: Refiere a la percepción sobre la correspondencia entre las expectativas y lo que vivió el estudiante

Categorizada: Alta, media, baja

Preguntas abiertas: Finalmente se ofrece la posibilidad de ampliar la información aportada mediante la descripción de otros aspectos que agradaron o desagradaron y no se contemplaron en las dimensiones

analizadas. Comprende tres preguntas: aspectos agradables de la carrera, aspectos que le disgustaron de la carrera y aspectos a modificar.

Obstáculos percibidos: Dificultades que le surgieron al estudiante en el transcurso de la carrera.

## RESULTADOS

Los resultados corresponden a la aplicación de 159 encuestas realizadas a estudiantes que comienzan a realizar los trámites del título de grado en Sección Bedelía, en el período comprendido entre el 1 de Diciembre del año 2016 y el 31 de Octubre del año 2017 otorgados por la UP.

### Dedicación al estudio:

**Tabla N° 1: Autovaloración de la Asistencia a los cursos**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
ALTA	123	0,77	77%
MEDIA	33	0,21	21%
BAJA	3	0,02	2%
TOTAL	159	1	100%

El 77% (123) del total de los encuestados refiere que su asistencia a clase es alta, el 21% (33) que es media y el 2% (3) que es baja.

**Tabla N° 2: Horas de estudio no presencial declaradas**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
5 a 10 horas semanales	82	0,52	52%
Más de 10 horas semanales	58	0,36	36%
Debajo de las 5 horas semanales	19	0,12	12%
TOTAL	159	1	100%

El 52% (82) refirió que su dedicación estaba comprendida entre las 5 a 10 horas semanales, el 36% (58) refirió más de 10 horas semanales y el 12% (19) restante se enmarcó debajo de las 5 horas semanales.

## Organización de la Enseñanza

### Estructura e implementación del Plan de Estudios

**Tabla N°3: Percepción de la Relación de los contenidos entre sí.**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	156	0,98	98%
No	3	0,02	2%
Total	159	1	100%

El 98% (156) de los encuestados consideraron que las asignaturas del plan de estudios están relacionadas entre sí para su comprensión y aplicación, el restante 2% (3) considera que no.

**Tabla N° 4: Reiteración de los contenidos en diferentes momentos.**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	67	0,42	42%
No	90	0,57	57%
No responde	2	0,01	1%
Total	159	1	100%

Para el 57% (90) de los encuestados el contenido teórico no se repite en diferentes materias, el 42 % (67) considera que sí se repite, el 1% (2) restante no responde.

**Tabla N° 5: Percepción de Relación entre los componentes teórico y práctico del PE**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	148	0,93	93%
No	11	0,07	7%
Total	159	1	100%

El 93% (148) de los encuestados consideran que la relación entre las partes teóricas y prácticas ha sido adecuada, y el restante 7% (11) considera que no.

## Accionar docente

**Tabla N°6: Identificación de los Criterios de Evaluación**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	146	0,92	92%
No	13	0,08	8%
Total	159	1	100%

El 92% (146) considera que los docentes definen con claridad los criterios de evaluación de las asignaturas, el restante 8% (13) considera que esto no sucede así.

**Tabla N° 7: Percepción de la Coordinación entre docentes**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	142	0,89	89%
No	17	0,11	11%
Total	159	1	100%

El 89% (142) de los encuestados consideran que existe una buena coordinación en las asignaturas donde participan varios docentes, el 11% (17) no observa una buena coordinación.

**Tabla N°8: Percepción sobre la Asistencia Docente**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Adecuada	134	0,84	84%
No Adecuada	25	0,16	16%
Total	159	1	100%

Mayoritariamente 84% (134) perciben positivamente el cumplimiento de horario de los docentes, el 16% (25) considera de forma negativa el cumplimiento de horario de los docentes.

**Tabla N°9: Percepción sobre el Dominio de la Asignatura que evidencian los docentes**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Adecuado	148	0,93	93%
Insuficiente	8	0,05	5%
No responde	3	0,02	2%
Total	159	1	100%

El 93% (148) de los encuestados considera que los profesores dominan la asignatura, el 5% (8) consideran que los profesores no dominan la asignatura, el restante 2% (3) no responde.

**Tabla N°10: Percepción sobre acciones de Incentivo al estudiante**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	152	0,96%	96%
No	7	0,04%	4%
Total	159	1	100%

El 96% (152) consideran que los docentes animan a sus alumnos a participar, el 4% (7) considera que no.

**Tabla N°11: Percepción sobre la Disponibilidad Docente**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Adecuada	140	0,88	88%
Escasa	15	0,09	9%
No responde	4	0,03	3%
Total	159	1	100%



El 88% (140) considera que la disponibilidad del profesor para la atención y trato al alumno es correcta, el 9% (15) considera que no es correcta y el restante 3% (4) no responde.

**Tabla N°12: Percepción de la claridad de las respuestas docentes**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Adecuada	143	0,90	90%
Insuficiente	8	0,05	5%
No responde	8	0,05	5%
Total	159	1	100%

El 90% (143) considera que los docentes responden con claridad a las preguntas que se les formula, el 5% (8) considera que esto no sucede así, y el restante 5% (8) no responde.

**Tabla N°13: Percepción sobre la disposición docente a atender la satisfacción estudiantil**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Adecuada	131	0,82	82%
Insuficiente	18	0,12	12%
No responde	10	0,06	6%
Total	159	1	100%

El 82% (131) de los encuestados considera que los docentes se preocupan por su satisfacción, 12% (18) considera que esto NO sucede así y el restante 6% (10) no responde.

### **Servicios de apoyo a la enseñanza**

## Departamento de Biblioteca

**Tabla N° 14: Recursos Bibliográficos suficientes**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Siempre	103	0,65	65%
A veces	44	0,28	28%
Nunca	2	0,01	1%
No Responde	10	0,06	6%
Total	159	1	100%

El 65% (103) de los encuestados considera que los recursos de la biblioteca son suficientes, el 28% (44) considera que estos recursos a veces son suficientes, el 6% (10) no responde, y el 1% (2) considera que nunca lo son.

**Tabla N°15: Recursos Bibliográficos adecuados**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Siempre	107	0,68	68%
A veces	40	0,25	25%
No responde	10	0,06	6%
Nunca	2	0,01	1%
Total	159	1	100%

El 68% (107) de los encuestados considera que los recursos de la biblioteca son adecuados, el 25% (40) considera que a veces son adecuados, el 6% (10) no responde y el 1% (2) responde que nunca son adecuados

**Tabla N° 16: Calidad de la formación para el acceso a los Recursos electrónicos**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Suficiente	144	0,90	90%
Inadecuado	9	0,06	6%
No responde	6	0,04	4%
Total	159	1	100%

El 90% (144) de los encuestados considera que los cursos organizados por Biblioteca para el acceso a recursos electrónicos han sido suficientes. El 6% (9) considera que no fueron suficientes y el restante 4% (6) no responde.

**Tabla N°17: Trato adecuado del personal.**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	151	0,95	95%
No	6	0,04	4%
No responde	2	0,01	1%
Total	159	1	100%

El 95% (151) de los encuestados considera que trato del personal es amable y cordial, el 4% (6) considera que el trato no es amable y cordial, el restante 1% (2) no responde.

**Tabla N°18: Horario de funcionamiento adecuado**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	138	0,87	87%
No	11	0,07	7%
No responde	10	0,06	6%
Total	159	1	100%

El 87% (138) considera que el horario de funcionamiento es suficiente y adecuado, el 7% (11) considera que el horario y el funcionamiento no es suficiente y adecuado y el restante 6% (10) no responde.

## Sección Bedelía

**Tabla N°19: Calidad de la Información del funcionamiento**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Adecuado	122	0,77	77%
A veces es adecuado	30	0,19	19%
Insuficiente	2	0,01	1%

No responde	5	0,03	3%
Total	159	1	100%

EL 77% (122) de los encuestados considera que la información sobre el funcionamiento de Bedelía es suficiente, el 19% (30) considera que a veces es suficiente, el 1% (2) considera que no es suficiente, y el restante 3% (5) no responde.

**Tabla N°20: percepción sobre la calidad del Trato del personal**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Adecuado	152	0,95	95%
Inadecuado	1	0,01	1%
No responde	6	0,04	4%
Total	159	1	100%

El 95 % (152) de los encuestados considera que el trato del personal es amable y cordial, el 1% (1) considera que no lo es y el restante 4% (6) no responde.

**Tabla N°21: Horario adecuado para la atención**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	102	0,64	64%
A veces	2	0,01	1%
No	49	0,31	31%
No responde	6	0,04	4%
Total	159	1	100%

El 64% (102) de los encuestados considera que el horario de funcionamiento es suficiente y adecuado, el 31% (49) considera que no lo es, el 1% (2) considera que a veces es adecuado y el restante 4 % (6) no responde.

**Tabla N°22: Sencillez de los trámites**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
------------	----	----	-----

RÍAS			
Sí	144	0,91	91%
No	8	0,05	5%
No responde	7	0,04	4%
Total	159	1	100%

El 91% (144) de los encuestados considera que los tramites en bedelía son sencillos, el 5% (8) considera que no y el restante 4% (7) no responde.

### Otras variables

**Tabla N° 23: Dificultad percibida en el tránsito de la carrera**

CATEGO- RÍAS	FA	FR	FR%
Alto	18	0,11	11%
Medio	111	0,70	70%
Bajo	24	0,15	15%
No responde	6	0,04	4%
Total	159	1	100%

El 70% (111) de los encuestados considera que el grado de dificultad de la carrera es medio, el 11% (18) considera que el grado de dificultad es alto, el 15% (24) considera que el grado de dificultad es bajo, y el restante 4% (6) no responde.

**Tabla N°24: Satisfacción general al final de la carrera**

CATEGO- RÍAS	FA	FR	FR%
Alta	104	0,65	65%
Media	43	0,27	27%
Baja	5	0,03	3%
No responde	7	0,05	5%
Total	159	1	100%

Con respecto a la satisfacción general al final de la carrera, el 65% (104) considera que la satisfacción es alta, el 27% (43) considera que la satisfacción es media, el 3% (5) considera que la satisfacción es baja, el restante 5% (7) no responde.

## Preguntas Abiertas

**Tabla N°25: Aspectos agradables de la carrera**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Accionar docente	10	0,06	6%
Experiencias prácticas de enfermería	101	0,64	64%
Internado	8	0,05	5%
Sitúa todos los aspectos como agradables	7	0,04	4%
No respondieron	33	0,21	21%
Total	159	1	100%

Aspectos agradables de la carrera, 21% (33) de los encuestados no respondieron, el 64% (101) ubicaron los aspectos más agradables de la carrera en las experiencias prácticas de enfermería, el 5% (8) lo ubicó en la realización del internado, el 6% (10) menciona a los aspectos vinculados al accionar docente, el 4% (7) sitúa a todos los aspectos como agradables.

**Tabla N°26: Aspectos que le disgustaron de la carrera**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
TFI	15	0,09	9%
Infraestructura de la Facultad	10	0,06	6%
Trato y evaluación docente	22	0,14	14%
Horarios de facultad	10	0,06	6%
ESFUNO	16	0,10	10%
No Respondieron	59	0,38	38%
No existen	27	0,17	17%
Total	159	1	100%

Aspectos que le disgustaron mas durante su período formativo, el 38%(59) no respondió, el 17% (27) consideró que no existen aspectos que le disgustaron, un 14% (22) lo ubicó en el trato y evaluación docente, un 6% (10) lo situó en los horarios de Facultad, un 10% (16) lo situó en el cursado de ESFUNO, un 6% (10)lo situó en infraestructura de la Facultad, el 9% (15) lo situó en el trabajo final de investigación.

**Tabla N°27: Aspectos a modificar**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Harían cambios	49	0,31	31%
No harían cambios	46	0,29	29%
No responde	64	0,40	40%
Total	159	1	100%

Aspectos que modificarían para mejorar el proceso a otros estudiantes, el 40% (64) No respondieron, el 29% (46) refiere que no haría cambios, un 31% (49) señalo que mejoraría: el trato, la formación y los criterios de evaluación docente.

**Tabla N° 28: Obstáculos percibidos a lo largo de la carrera.**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
Sí	57	0,36	36%
No	91	0,57	57%
No responde	11	0,07	7%
Total	159	1	100%

El 57% (91) responde que no ha tenido dificultades, el 36% (57) responde que si ha tenido dificultades y el 7% (11) no responden.

**Tabla N° 29: Dificultades percibidas durante la carrera**

CATEGORÍAS	FA	FR	FR%
ESFUNO	24	0,42	42%
BIOESTADÍSTICA	8	0,14	14%
METODOLGÍA CIENTÍFICA	14	0,25	25%
ENFERMERÍAS	11	0,19	19%
TOTAL	57	1	100%

Dentro de los estudiantes que responden que percibieron dificultades durante la carrera, el 42% responde que fue causa del ESFUNO, el 25% Metodología Científica, el 19% las Enfermerías y un 14% Bioestadística.

## DISCUSIÓN

Del total de estudiantes que contestaron la encuesta, la mayoría de los mismos nos transmite una alta dedicación al estudio, esto lo distinguimos debido a los resultados positivos en cuanto a la asistencia a los cursos y la dedicación mayor a las 5 horas semanales de estudio. Nosotros como grupo nos planteamos poder reflexionar en cuanto a los resultados obtenidos con nuestra opinión, en éste caso coincidimos con los resultados ya que creemos efectivo la alta dedicación al estudio.

En cuanto a la estructura e implementación del PdeE pensamos que hay una percepción bastante buena de la organización del mismo, porque en su mayoría los estudiantes consideran que los contenidos están relacionados entre sí y con la práctica, que no se repiten, y que los contenidos teórico prácticos se relacionan. Refiriéndonos al accionar docente también afirmamos su resultado efectivo, ya que los estudiantes mayoritariamente consideran que los docentes definen con claridad los criterios de evaluación de las asignaturas y coordinación en las mismas donde participan varios docentes. Perciben de forma efectiva el cumplimiento de horarios de los docentes y el dominio de la asignatura. Afirman que existe una adecuada disponibilidad y los incentivan durante la carrera. Obtienen respuestas claras por partes de los mismos, preocupándose por la satisfacción estudiantil.

Nos planteamos nuestra opinión, considerando que afirmamos que los contenidos teóricos prácticos se relacionan, brindándonos seguridad y conocimientos al momento de comenzar con la experiencia práctica. En cuanto al accionar docente también nos



planteamos resultados positivos, ya que en nuestra experiencia durante la carrera percibimos que el mismo nos transmitió preocupación por nuestra satisfacción, respondiéndonos de forma clara, brindándonos disponibilidad, incentivándonos; percibimos también un adecuado dominio de sus asignaturas y una asistencia positiva.

En relación a los Servicios de apoyo a la enseñanza los resultados fueron efectivos, ya que a través de la percepción del estudiante obtuvimos que los recursos de Biblioteca son suficientes y adecuados, también los cursos organizados por la misma para el acceso a recursos electrónicos. Siendo adecuado también el trato del personal y el horario de funcionamiento. En cuanto a Bedelía perciben que la información sobre el funcionamiento es suficiente, también el trato, el horario de atención y los trámites son sencillos.

A nuestro criterio en cuanto a los servicios de apoyo a la enseñanza creemos que no existen opiniones negativas, ya que a todos nos aportó en cuanto a recursos, estableciendo horarios adecuados de atención, el trato del personal amable y cordial.

Reflexionando sobre los resultados de otras variables más generales podemos decir que los estudiantes perciben que el grado de dificultad de la carrera es medio y, que los aspectos más agradables de la misma fueron las experiencias prácticas de enfermería.

Podemos considerar que las dificultades percibidas y los aspectos que disgustaron de la carrera fueron en el primer ciclo cursando ESFUNO; también responden que otro aspecto que disgustó fue el trato y evaluación docente.

A nuestro parecer creemos que ESFUNO fue una gran dificultad percibida en nuestra experiencia universitaria y las más agradables también fueron las experiencias prácticas de enfermería.

Para culminar podemos señalar que los estudiantes consideran que existe un alto grado de satisfacción y nosotros coincidimos con el mismo resultado.

Habiendo realizado una comparación entre nuestro instrumento y los resultados del mismo, con la información que seleccionamos para obtener como antecedentes divisamos que en su mayoría coinciden en sus variables ya que se enfocan la dedicación al estudio y los servicios ofrecidos por las universidades. Coincidiendo también en su resultado en cuanto al alto grado de satisfacción.

## **CONCLUSIONES**

Luego de haber analizado los datos recabados y habiendo reforzado nuestro conocimiento teórico sobre la satisfacción del estudiante podemos concluir que se logró conocer el grado de satisfacción del estudiante que egresa de la LE del PdeE 1993 ya que su carrera universitaria cubre sus necesidades en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Se pudieron alcanzar los objetivos planteados al comienzo de la investigación pudiendo ver que del análisis de los datos obtenidos, un gran número de los encuestados midieron de forma positiva la estructura y la implementación del plan de estudios, así como también los aspectos vinculados a los servicios de apoyo y al accionar docente dentro de la institución.

Consideramos que la realización de este trabajo de investigación fue enriquecedora para nuestra formación como futuros profesionales de la salud concluyendo de los datos obtenidos que la mayoría de los estudiantes que egresan se encuentran satisfechos.

Medir la satisfacción estudiantil adquiere importancia para las universidades que se proponen no solo mejorar los procesos formativos sino todo lo relacionado al ambiente educativo en que se formaran los futuros profesionales.

Esperamos que el mismo constituya un aporte en esta área de estudio, pudiendo contribuir como punto de partida para futuras investigaciones.

## **SUGERENCIAS**

De acuerdo a los resultados obtenidos fue pertinente plantear algunas propuestas que puedan contribuir a mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Planteamos que el instrumento contenga variables sobre características sociodemográficas de la población estudiantil como ser, procedencia (Montevideo o Interior), núcleo familiar, si trabaja o no (cuantas horas trabaja). Estas variables nos permiten conocer la situación actual de cada estudiante durante el transcurso de su carrera.

Creemos conveniente que se dé continuidad a nuestro estudio, para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Fenf para lo cual es necesario implementar el instrumento en otras instancias como al momento de obtener el título intermedio (Auxiliar de Enfermería) y durante el transcurso del internado, con el fin de observar y evaluar el comportamiento de la variable satisfacción estudiantil a lo largo de la carrera y cómo influye la misma en el rendimiento académico.

Consideramos que es importante continuar con este estudio ya que las normas de ARCUSUR establecen que hay que medir satisfacción del estudiante, esto se debe a que en las próximas acreditaciones va a ser utilizado como un indicador de calidad.

Por último sugerimos que se revise el instrumento ya que existen indicadores que se repiten.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Enfermería. Plan de estudios 1993. [Internet]. 2011. Disponible en: <https://www.fenf.edu.uy/wp-content/uploads/2017/08/pdee-93-ultimo-compaginado.pdf> [consulta: 13 oct 2018].
2. Organización Mundial de la Salud. Enfermería. [Internet]. 2019. Disponible en: <http://origin.who.int/topics/nursing/es> [consulta: 10 ene 2019].
3. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Licenciado en enfermería. [Internet]. 2019. Disponible en: [http://www.ucla.edu.ve/secretaria/Carreras/licenciatura\\_en\\_Enfermeria.htm](http://www.ucla.edu.ve/secretaria/Carreras/licenciatura_en_Enfermeria.htm) [consulta: 10 oct 2018].
4. Universidad de la República (Uruguay). Licenciatura en enfermería. [Internet]. 2018. Disponible en: <http://www.universidad.edu.uy/carreras/majorMoreInfo/majorId/91> [consulta: 10 ene 2019].
5. Kotler P. Satisfacción de los clientes [Internet]. Satisfacción. 2018 [citado el 13 de octubre de 2018]. Disponible en: [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion\\_66.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html)
6. Vivas Márquez G. Satisfacción de los clientes. [Internet]. 2010. Disponible en: <https://www.slideshare.net/fgvivas/clase-1-2-2010-3559096> [consulta: 13 oct 2018].
7. Flores Barboza J. La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. Investigación educativa [Internet] 2003; 7(12): 77-85. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178/7131> [consulta: 26 nov 2018].
8. Candelas Zamorano CO, Gurruchaga Rodríguez ME, Mejias Acosta A, Flores Ávila LC. Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. Rev Iberoam Eng Ind [Internet] 2013; 5(9). Disponible en:

- <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/2595/pdf> [consulta: 17 abr 2018].
9. Jimenez González A, Terriquez Carrillo B, Robles Zepeda FJ. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Rev Fuente [Internet] 2011; 3(6): 46-56. Disponible en: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>[citado en marzo de 2018] [consulta: 17 abr 2018].
  10. Mejías A, Martínez D. Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción Estudiantil en educación Superior. Docencia Universitaria [Internet] 2009; 10(2): 29-47. Disponible en: [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_docu/article/view/3704/3546](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704/3546) [consulta: 10 oct 2018].
  11. Gento Palacios S, Vivas García M. El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Acción pedagógica [Internet] 2003; 12(2): 16-27. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf> [consulta: 13 oct 2018].
  12. González P, Pérez S, Sanguinetti, Rodríguez M, Sanguinetti V, Silva R. Satisfacción de estudiante al egreso [tesis] [Internet]. Montevideo: Facultad de Enfermería, UdelaR; 2013.

## ANEXOS

### Anexo 1

Instrumento de Valoración

#### OPINIÓN ESTUDIANTIL SOBRE SU EXPERIENCIA CURRICULAR

#### **Sr. Estudiante:**

La información es anónima. Agradeceremos desde ya su colaboración.

#### **1) Dedicación al estudio**

- 1.- Mi grado de asistencia a clase ha sido:.....(Clasifique:1-Bajo, 2- Medio, 3- Alto)
- 2.- El número promedio de horas semanales que he dedicado: (Comprende estudio, realización de trabajos, preparación de exámenes, otros)..... (1: Hasta 5 hs, 2: de 5 a 10 hs, 3: más de 10 hs)

#### **Organización de la enseñanza.**

#### **2) Estructura e implementación del Plan de Estudio**

- 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 la carrera? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_  
¿En qué 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 cuál asignatura? .....

#### **3) Accionar docente**

- 1.- Los profesionales definen con claridad los criterios de evaluación de la asignatura.  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- 2.- En las asignaturas en las que participan varios profesores ha observado buena coordinación? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ (Cuál 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.- Animar 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 las preguntas que se le formulan?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ (Cual asignatura).....

8.- Siente que se preocupan por su satisfacción? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

(Cual asignatura).....

#### **4) Servicios de Apoyo a la Enseñanza**

##### **4.1 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 o cordial? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

5.- El horario de funcionamiento es adecuado? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

##### **4.2 Bedelías**

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

SI \_\_\_\_ A veces \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

2.- El trato del profesional es amable y cordial. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

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

4.- Los trámites de Bedelías son sencillos. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

#### **5) Consideraciones Generales**

1.- El grado de dificultad que percibió en el transcurso de la carrera fue.

Alto \_\_\_\_ Medio \_\_\_\_ Bajo \_\_\_\_

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

Alto \_\_\_\_ Medio \_\_\_\_ Bajo \_\_\_\_

3.- ¿Qué aspectos le agradaron más durante su periodo formativo?

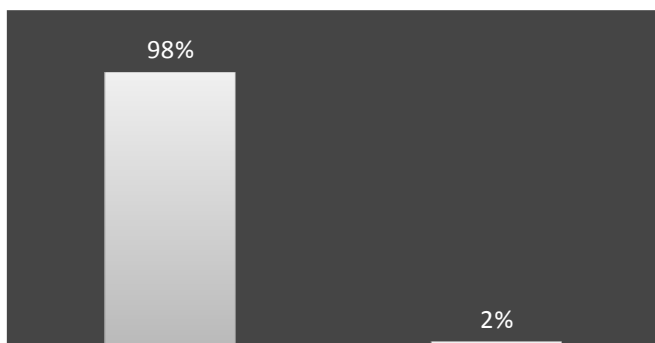
.....  
.4.- ¿ Que aspectos le disgustaron mas durante su periodo formativo?  
.....  
5.- ¿ Que aspectos modificaría para mejorar el proceso a otros estudiantes?  
.....  
.....  
...

## Anexo 2

### Gráficas

#### Dedicación al estudio

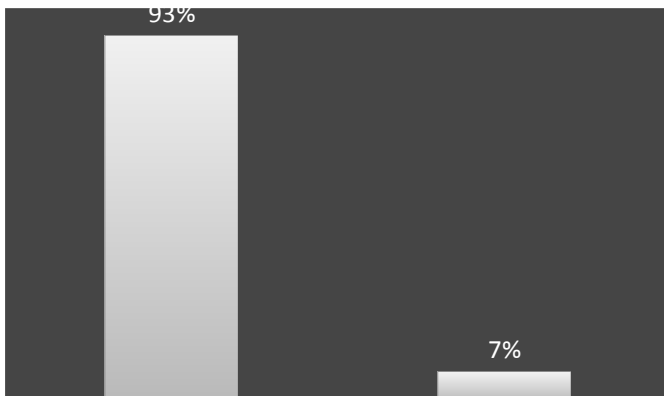
#### Gráfica N°1: Autovaloración de la asistencia a los cursos



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE



## Gráfica N°2: Horas de estudio no presencial declaradas

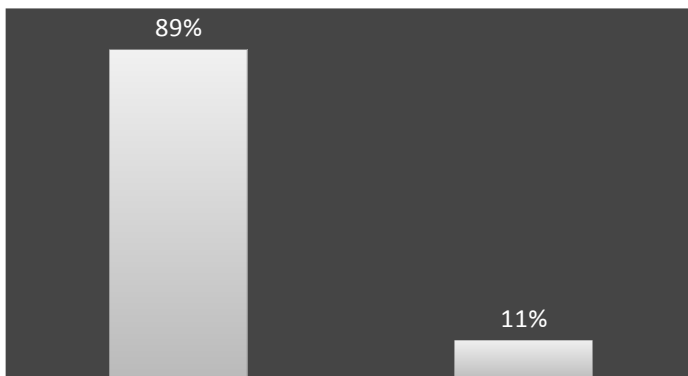


Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

## Organización de la Enseñanza

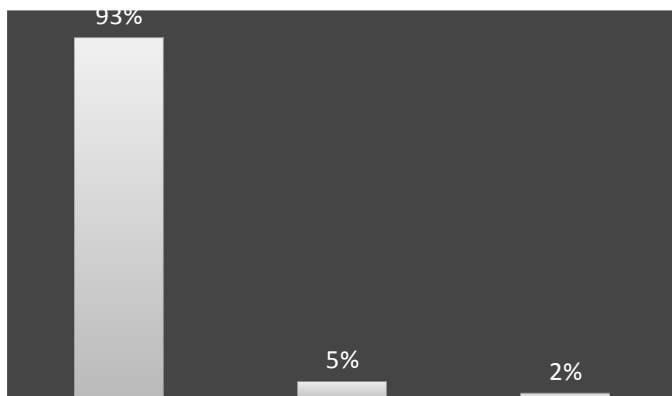
### Estructura e implementación del plan de estudios

## Gráfica N° 3: Percepción de la relación de los contenidos entre sí



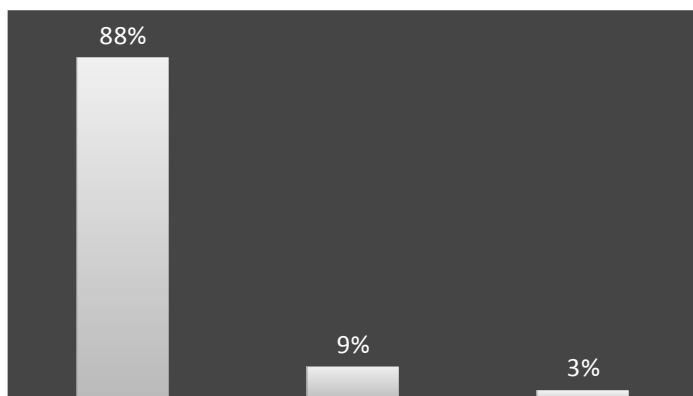
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N°4: Reiteración de los contenidos en diferentes momentos**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

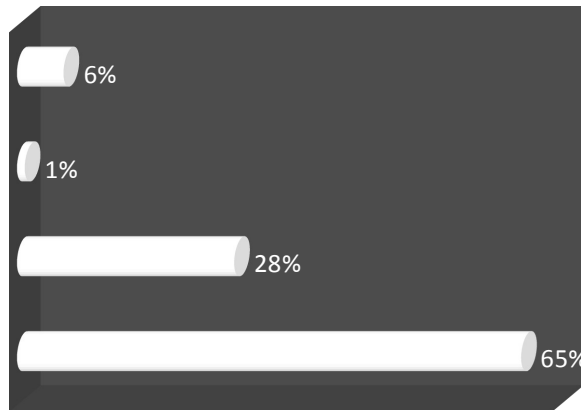
**Gráfica N° 5: Percepción de la relación entre los componentes teórico práctico del PE.**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

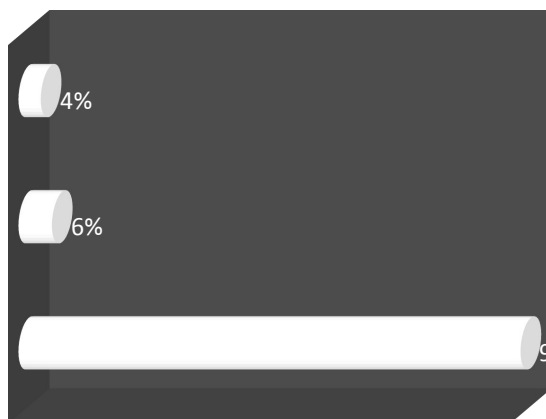
## Accionar Docente

**Gráfica N°6: Identificación de los criterios de evaluación**



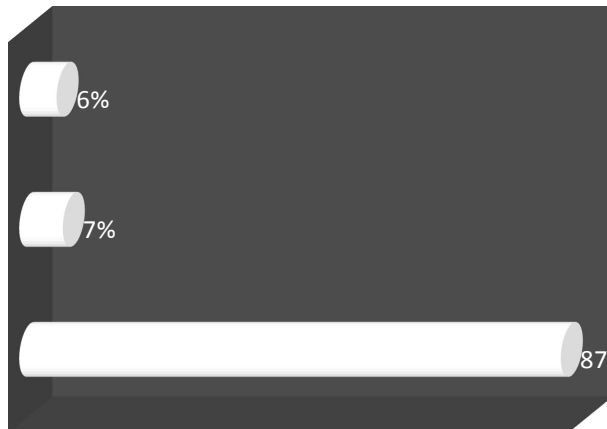
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 7: Percepción de la coordinación entre docentes**



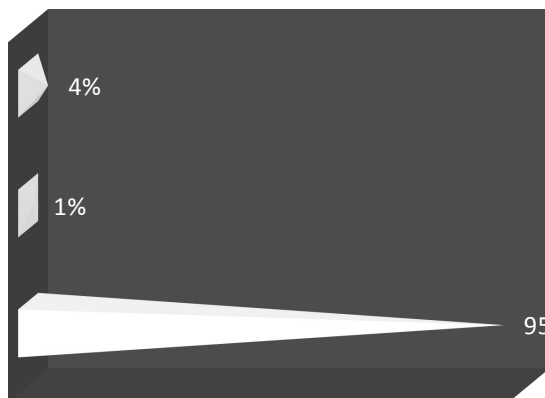
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 8: Percepción sobre la asistencia Docente**



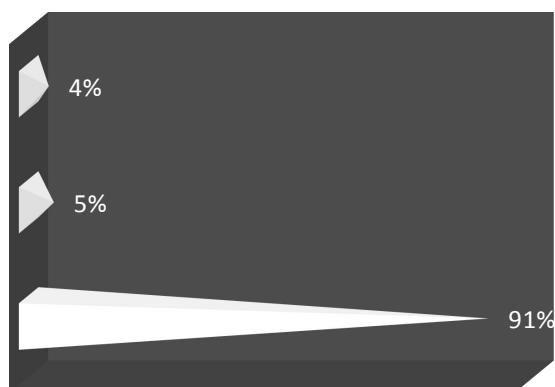
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N°9: Percepción sobre el Dominio de la Asignatura que evidencian los docentes**



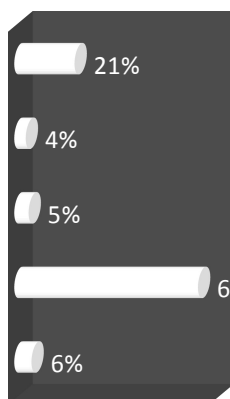
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 10: Percepción sobre acciones de Incentivo al estudiante**



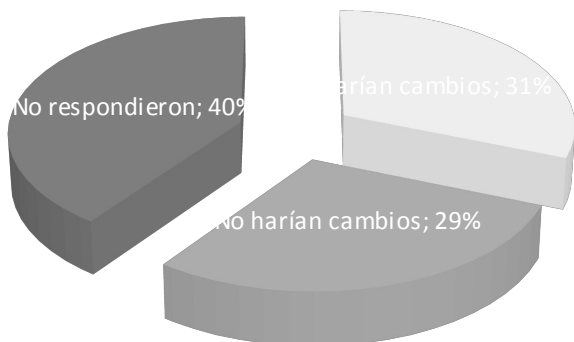
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 11: Percepción sobre la disponibilidad docente**



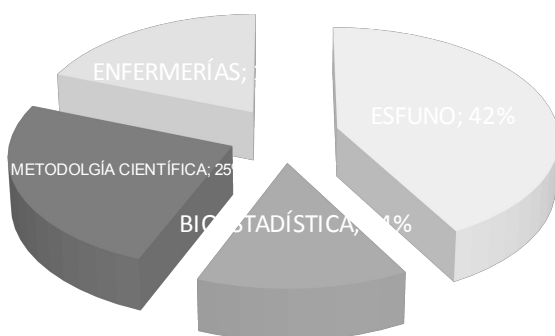
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N°12: Percepción de la claridad de las respuestas docentes**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 13: Percepción sobre la disposición docente a atender la satisfacción estudiantil.**

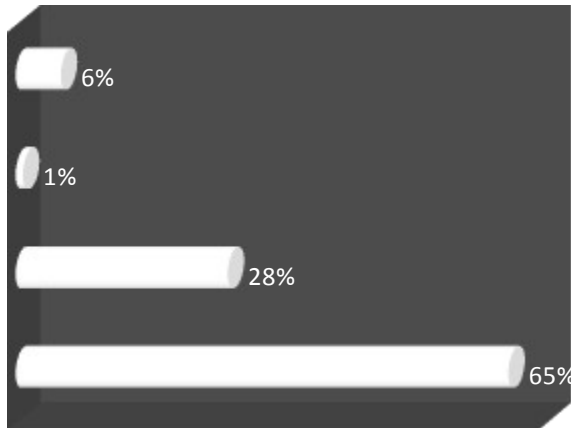


Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

## Servicios de Apoyo a la enseñanza

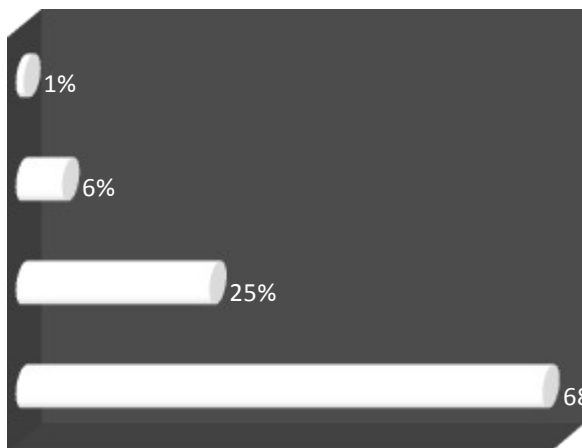
### Departamento de Biblioteca

#### Gráfica N°14: Recursos bibliográficos suficientes



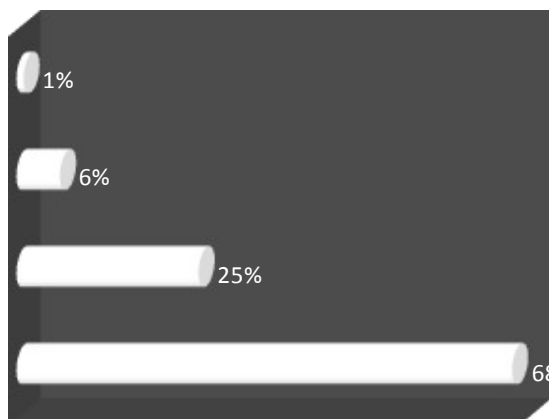
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

#### Gráfica N° 15: Recursos bibliográficos adecuados



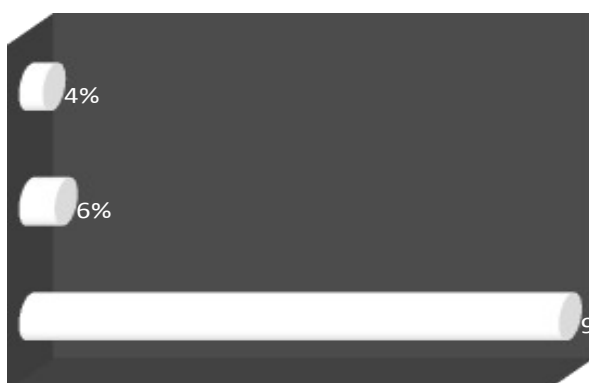
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 16: Calidad de la formación para el acceso a los recursos electrónicos.**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

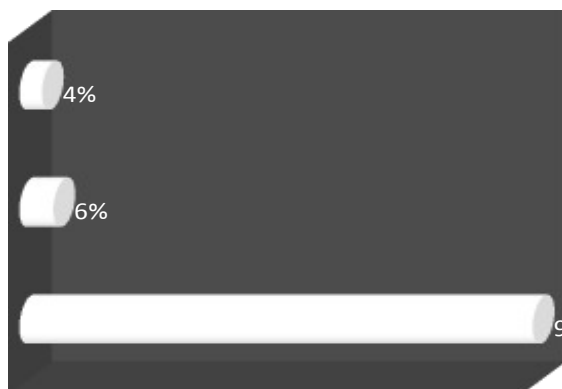
**Gráfica N° 17: Trato adecuado del personal**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE



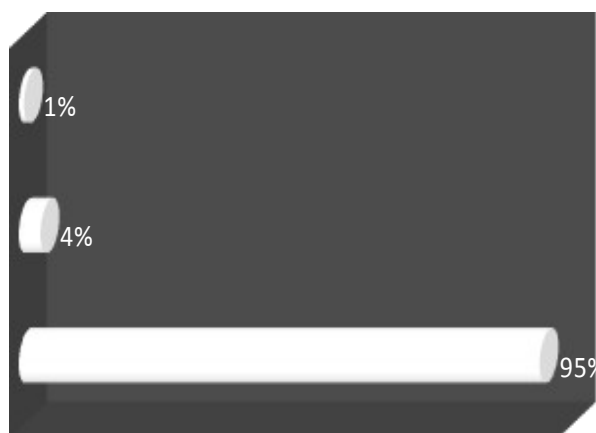
**Gráfica N° 18: Horario de funcionamiento adecuado**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Sección Bedelía**

**Gráfica N° 19: Calidad de la información del funcionamiento**



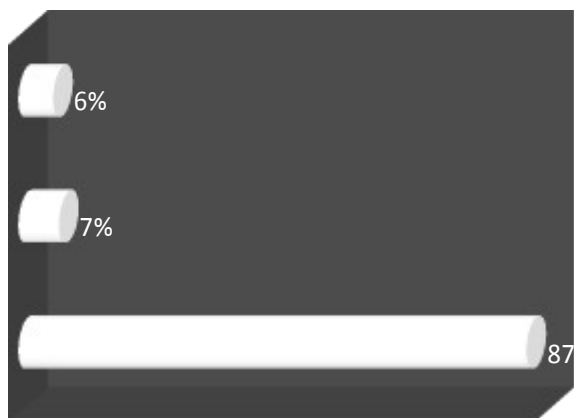
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N°20: Percepción sobre la calidad del trato del personal**



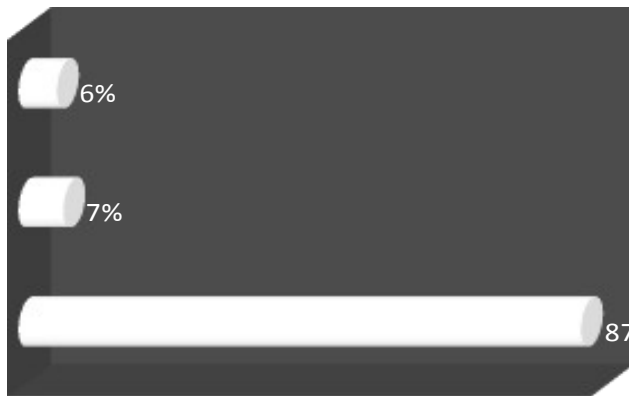
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 21: Horario adecuado para la atención**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 22: Sencillez de los trámites**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

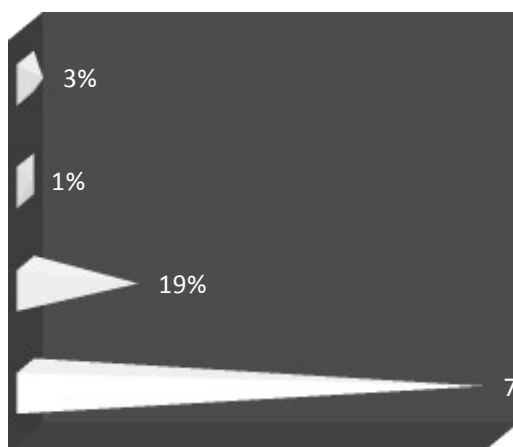
**Otras variables**

**Gráfica N° 23: Dificultad Percibida en el tránsito de la carrera**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

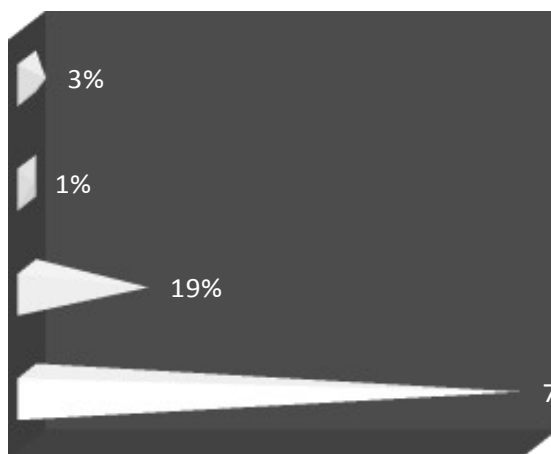
**Gráfica N°24: Satisfacción general al final de la carrera**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

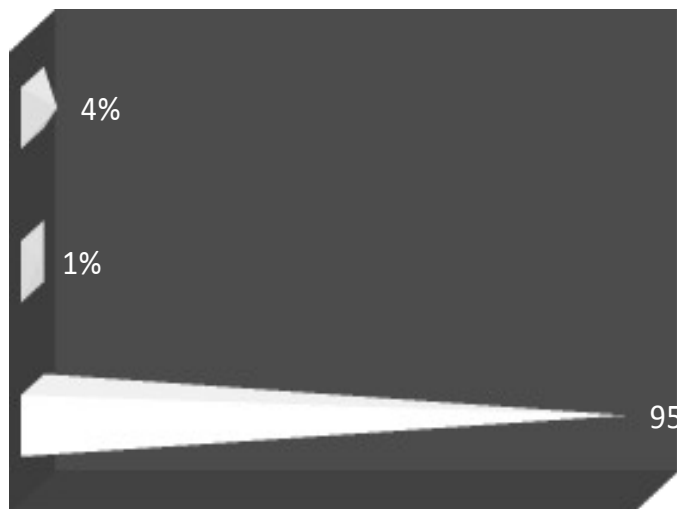
**Preguntas Abiertas**

**Gráfica N° 25 Aspectos agradables de la carrera**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N°26 Aspectos que le disgustaron de la carrera**



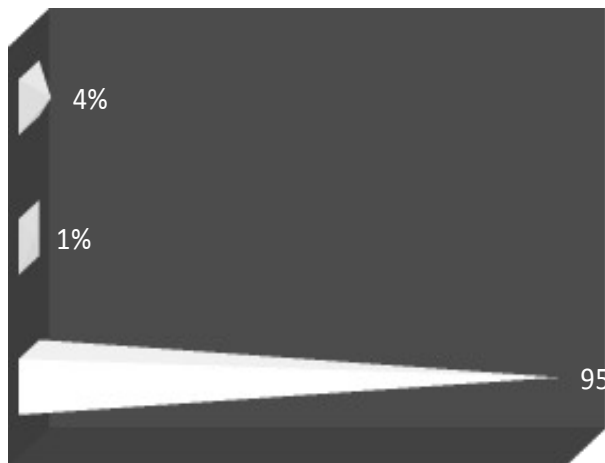
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 27: Aspectos a modificar**



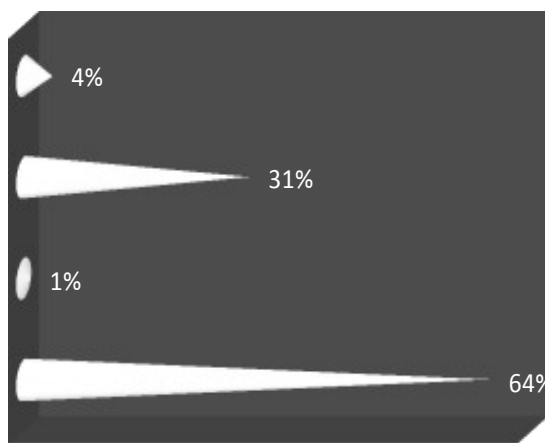
Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Gráfica N° 28: Obstáculos percibidos a lo largo de la carrera**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE

**Tabla N° 29: Dificultades percibidas durante la carrera**



Fuente: Encuesta aplicada en Gestión de Bedelía de forma estipulada a los estudiantes que gestionan el título de LE