



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: V Número: 3 Artículo no.: 39 Período: 1ro de mayo al 31 de agosto del 2018.

TÍTULO: Calidad del desempeño docente desde la percepción de estudiantes de Licenciatura en Enfermería.

AUTORES:

1. Máster. Cornelio Bueno Brito.
2. M.D. Hugo Cesar Brito Delgado.
3. Máster. Josefina Delgado Delgado.

RESUMEN: Este trabajo de investigación permite conocer la calidad del desempeño docente abordándose las dimensiones de calidad del modelo de Donabedian. Se aplicó encuesta a discentes por profesor y unidad de aprendizaje, destacando que solo 71% de los estudiantes consideran que siempre se sienten satisfechos por el desempeño de sus profesores y el 76% informan que los docentes cuentan con la metodología educativa para la construcción del conocimiento. Se recomienda elaborar y aplicar perfil específico para la selección de ingreso como docentes, y revisar el plan de estudios de Licenciatura en Enfermería a fin de mejorar la integración e interrelación de unidades de aprendizaje básicas y clínicas. También es necesario implantar programa de capacitación o formación docente en aspectos pedagógicos.

PALABRAS CLAVES: Calidad, desempeño docente, percepción de estudiantes, Licenciatura en Enfermería

TITLE: Quality of the teacher performance from the students' perception of the Bachelor in Nursing.

AUTHORS:

1. Máster. Cornelio Bueno Brito.
2. M.D. Hugo Cesar Brito Delgado.
3. Máster. Josefina Delgado Delgado.

ABSTRACT: This research work allows to know the quality of the teacher performance addressing the dimensions of quality of Donabedian model. A survey was applied to students by teacher and learning unit, highlighting that only 71% of students consider that they are always satisfied with the performance of their teachers and 76% report that teachers have the educational methodology for knowledge construction. It is recommended to develop and apply a specific profile for the selection of income as teachers, and review the nursing undergraduate curriculum in order to improve the integration and interrelation of basic and clinical learning units. It is also necessary to implement a training program or teacher training in pedagogical aspects.

KEY WORDS: quality, teacher performance, students' perception, Bachelor in Nursing.

INTRODUCCIÓN.

Para enfrentar los retos del siglo XXI, el sistema educativo depende de la calidad y desempeño de sus docentes, quienes se convierten en una de las variables más importantes durante el proceso formativo.

En respuesta a la competitividad global, las instituciones están cambiando para adaptarse a un nuevo ambiente. Las Universidades no son una excepción, y con ello el cambio educativo tiene

como reto transformar la manera de formar profesionales para su inserción en el mercado laboral, garantizando mayores niveles de calidad.

El mejoramiento y fortalecimiento de la calidad están ligados a la existencia de procesos de evaluación que permitan a las instituciones conocer sistemáticamente los aciertos y deficiencias del proceso enseñanza- aprendizaje. La calidad se define como un sistema de coherencias entre los distintos factores que constituyen el ser, el hacer y el deber ser de las instituciones de educación superior (Fresan, Vera y Romo 2000) citados por (Oses, Duarte y Esquivel, 2007).

En nuestro contexto, el ambiente educativo que viven los estudiantes de Licenciatura en Enfermería permite percibir deficiente nivel de competencias profesionales a su egreso, atribuible a factores que inciden negativamente como son: libertad de cátedra mal entendida, plan de estudios con unidades de aprendizaje que se desarrollan sin interrelación e integración una con la otra y fundamentalmente las básicas donde el eje central deben ser los cuidados de enfermería, insuficiente funcionamiento de academias, incumplimiento con el número de horas del programa educativo, desmotivación de educandos, falta de preparación pedagógica de docentes y algunos sin perfil para impartir las asignaturas; aunado a lo anterior, directivos sin perfiles idóneos al puesto, lo cual puede tener raíz en la calidad de la función docente y directiva.

En virtud de lo anterior es necesario evaluar el desempeño de profesores, considerando métodos y técnicas de enseñanza, el ambiente educativo y los procesos administrativos. En este sentido, la investigación ayuda a definir la magnitud de los problemas que en el campo de la educación nos afectan, permitiendo proponer mejoras del servicio, dado que los resultados apoyan la toma de decisiones para solucionarlos.

En esta investigación se aplicó un cuestionario a los estudiantes de Licenciatura en Enfermería que aborda las dimensiones de Infraestructura, Recursos materiales y tecnológicos, calidad del profesorado, aplicación del programa educativo, metodología educativa, relación docente-alumno,

desempeño docente, sistema de evaluación, y trámites administrativos con la finalidad de conocer la calidad del desempeño docente desde la percepción de los discentes.

En concordancia con lo anterior, resulta de fundamental importancia vincular la investigación y la innovación educativas; Latapi (1994) citado por Hernández y Barraza (2009) conceptualiza a la investigación educativa como “El conjunto de acciones sistemáticas y deliberadas que llevan a la formulación, diseño y producción de nuevos valores, teorías, modelos, sistemas, medios, evaluaciones, procedimientos y pautas de conducta en los procesos educativos.

DESARROLLO.

La evaluación es un mecanismo que tiene como propósito la búsqueda de la calidad y la eficiencia de las organizaciones prestadoras de servicios o que producen bienes para el desarrollo de la sociedad.

La dinámica social genera cambios profundos que logran alterar el orden socioeconómico, político, la tecnología y hasta los procesos de enseñanza y de aprendizaje, y el docente debe planificar y ejecutar sus estrategias de enseñanza, atendiendo a la estructura cognitiva y a la interacción social con el ambiente, pues el estudiante es el responsable de su propio proceso de aprendizaje, que se transfiere al rendimiento académico; para ello, el profesor debe comprender los procesos motivacionales y afectivos de los estudiantes. En relación a lo expresado, se ha podido observar, que las instituciones de educación superior de América Latina presentan problemas de calidad debido a los avances y transformaciones científicas, tecnológicas y sociales que vive la humanidad, exigiendo a los docentes y cuerpos directivos una continua adaptación de sus estructuras y de las funciones educativas e investigación a las nuevas y complejas situaciones, con el propósito de brindar una educación de calidad, que responda a las necesidades de la sociedad y a los nuevos paradigmas de la investigación (Guerrero y Vera 2008).

El proceso de aprendizaje se facilita cuando el profesor enseña en el estilo preferente del estudiante, observándose una relación significativa entre estilos docentes y de aprendizaje; a medida en que los docentes puedan trabajar a partir de las preferencias individuales y grupales de los estudiantes, se potencian sus capacidades y rendimiento académico. Desde esta visión, el logro de mayores alcances y mejores resultados en la formación académica está influenciado por la posibilidad de diversificar los recursos y las técnicas que se emplean en el espacio áulico y en la organización de las distintas actividades curriculares. En esta línea de pensamiento se propone que los profesores reflexionen acerca de sus prácticas de enseñanza e incluso revisen y adecúen sus estrategias didácticas en función de las competencias necesarias de cada campo disciplinar (Ventura, 2011).

La satisfacción del estudiante en el desarrollo de las competencias es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, pues su función sustantiva es la docencia centrada en él.

La calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos; sin embargo, es necesario conocer la opinión del estudiante, pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma.

En un estudio realizado en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, se les preguntó a los estudiantes sobre el perfil para determinar su óptica, así mismo sobre la actitud del profesor y la planeación docente de la unidad de aprendizaje, como también los servicios que recibe de la universidad a través de la carrera a la que está inscrito. Finalmente se les pidió que repartieran 100 puntos entre los distintos apartados de la encuesta para determinar la importancia que les dan a los servicios que reciben, afirmándose, que es la actitud del profesor la que sobresale en el interés del alumno, lo cual fue demostrado al hacer los cálculos correspondientes.

Al determinar las variables que más influyen en la satisfacción de cada uno de los apartados se concluyó que: Los factores más importantes a la hora de determinar que un estudiante este satisfecho con la actividad docente es la *Actitud del Profesor*, y en la planeación docente de la asignatura, que sea adecuada la *Revisión de los Exámenes*. Los factores más importantes fueron las condiciones de las aulas, y principalmente para la satisfacción, la información que se da de los servicios que la universidad presta.

Vega (1997) citado por Salinas, Morales y Martínez (2008) afirman que el énfasis actual en la calidad, característico en el ámbito general de la educación, se manifiesta de forma inequívoca en el contexto universitario. En efecto, durante la última década, la preocupación por la evaluación de la calidad constituye un rasgo esencial de la educación superior en los países más desarrollados. En Europa, la evaluación del profesorado universitario (calidad de la docencia y productividad científica) es una práctica generalizada, y la tendencia a converger con las corrientes europeas y americanas en su preocupación por la calidad de la educación universitaria se refleja nítidamente en América Latina.

Los gobiernos exigen a las instituciones acciones dirigidas a mejorar la calidad, por lo que la implementación de proyectos de evaluación institucional es un reflejo de lo que actualmente están demandando los sistemas sociales. La presión de selección de las instituciones educativas ante la disminución de presupuestos debida al incremento de la matrícula, y a la atención de la demanda mediante la misma infraestructura y los mismos docentes, trae consigo un esfuerzo por captar más recursos del gobierno, el cual establece candados que consisten en diversas estrategias, entre las que figuran el demostrar las mejoras académicas y administrativas a través de la evaluación de dichos procesos (Salinas, Morales y Martínez, 2008).

La evaluación del desempeño docente es universal y Rueda (2008) refiere que en las universidades públicas de la ciudad de México predomina la evaluación del desempeño docente mediante la

opinión de los estudiantes, obtenida a través de cuestionarios. En estos se incluyen dimensiones que exploran aspectos del comportamiento del profesor como dominio del tema, desenvolvimiento frente al grupo, el manejo de las técnicas didáctico-pedagógicas y la forma de evaluar a los estudiantes. Los resultados de dicha evaluación se emplean regularmente para dar información personalizada a los profesores e informar a las instancias administrativas. Excepcionalmente, una institución reporta que dichos resultados se emplean para implementar acciones de formación y capacitación para mejorar la labor de los docentes.

En la presente investigación se diseñó un instrumento que constó de 50 ítems, abordándose en forma multidimensional, incluyendo además de lo anterior, la satisfacción de los estudiantes con el desempeño docente y los trámites administrativos. Fueron considerados los enfoques propuestos por Donabedian (1990), que hacen posible medir ordenadamente las características ligadas a la calidad de cualquier servicio (estructura-proceso y resultado), tomando en cuenta tanto la dimensión técnica que se refiere a la aplicación de la ciencia y tecnología, como la interpersonal que considera los valores y normas socialmente definidos.

Los sistemas educativos dependen de la calidad y el desempeño de sus docentes, lo que constituye una de las variables más significativas de la educación, convirtiéndose en una actividad esencial que requiere de ser evaluada para mejorarla. El desempeño docente se refiere al conjunto de funciones y actividades que realizan los profesores en el espacio educativo para que el estudiante logre el aprendizaje de acuerdo al perfil de egreso, implica conocimientos habilidades, actitudes y valores.

La evaluación por opinión de los estudiantes es de las más utilizadas y estudiada en Norteamérica, Europa, Asia e incluso en nuestro medio (Martínez, Moreno, Ponce, Urrutia, 2011).

Este trabajo de investigación constituye una aproximación directa a la forma de mirar el proceso docente- educativo donde sus insuficiencias y limitaciones no son primariamente atribuibles a los alumnos, sino al ambiente donde tiene lugar el proceso enseñanza-aprendizaje. De tal manera que conocer las características del contexto donde se forman licenciados en Enfermería y la percepción de los estudiantes respecto a que tan favorable o desfavorable es el ambiente para la construcción del conocimiento y de qué manera repercute en el aprendizaje del discente; se determina si responde a las demandas de globalización a través de la innovación de modelos educativos que exigen la reflexión crítica y que rompan con la inercia de los modelos tradicionales dado que el fracaso o el éxito de todo sistema educativo depende fundamentalmente de la calidad del desempeño de sus docentes. En este sentido la educación debe ser integral centrada en el aprendizaje, pertinente y competente de manera que nuestros egresados posean alto grado de compromiso social, liderazgo, integridad y con decisión. Además de los conocimientos científicos, tecnológicos, habilidades y destrezas en área disciplinar.

La calidad ha tenido un, largo y difícil proceso de evolución antes de convertirse en un concepto cultural. Flexner (1910) citado por Narro (2004) realiza un estudio para la fundación Carnegie, el cual desempeña el papel más importante en transformar las instituciones de enseñanza de la medicina que dejaron de ser fábricas de diplomas para convertirse en verdaderas Universidades al plantear una reestructuración de la educación médica que incluyó el cierre de las escuelas que no reunían las condiciones mínimas pertinentes para impartir la enseñanza y el fortalecimiento de las que podían consolidarse o mejorar.

Uno de los principales teóricos de la calidad en salud, Donabedian (1966) citado por Acevedo y Castañeda (2008) propone tres enfoques para evaluar la calidad de la atención médica: Estructura, proceso y resultados, que hoy en día son los paradigmas dominantes de la evaluación de la calidad en estos servicios. Además, plantea que la calidad en la atención a la salud comprende dos

dimensiones: La técnica y la interpersonal. La primera se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinda los máximos beneficios para la salud, sin aumentar por ello sus riesgos; por lo tanto, el grado de calidad está dado por el equilibrio entre riesgo y beneficio. La dimensión interpersonal incluye valores y normas socialmente definidos en la interacción general entre individuos, y también en situaciones particulares con base en los preceptos éticos que rigen las actividades de los profesionales que intervienen, así como en las expectativas y aspiraciones de los usuarios; esto implica que la calidad interpersonal se mida por el grado de apego a estos valores, normas, expectativas y aspiraciones.

El concepto de calidad a evolucionado a través de los años, tanto en lo referente a su función como a su ámbito y objeto de control, configurándose como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las organizaciones líderes. El término tiene su origen en la etimología latina *qualitas*, que quiere decir “Forma de ser con respecto a mis semejantes”, la calidad entonces, es inherente al ser humano, es el hombre quien hace o deja de hacer la calidad y está relacionada con la actitud. Las definiciones de calidad se han formulado considerando las características del bien o servicio como de la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.

En México, Aguirre Gas (1990) citado por Van-Dick (2001) considera que la calidad de la atención médica puede enfocarse desde tres ángulos diferentes, conforme a la satisfacción de las expectativas del usuario externo, de la institución y del usuario interno.

Enrique Rúelas (1990) citado por Van-Dick (2001) trata de integrar los diferentes aspectos, y propone que “Calidad es el conjunto de características, atributos y especificaciones que poseen los bienes o servicios y que permiten clasificarlos en diversas categorías relacionadas con la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios”.

Esteve (2003) considera que la calidad de la educación depende de la calidad de sus profesores. Se refiere al contexto de la práctica docente cotidiana, que se desarrolla en los centros educativos a

partir de la cultura profesional de sus profesores, de sus concepciones de la enseñanza, de sus tradiciones y de las posibilidades reales de los medios y las condiciones de trabajo de las que disponen. La acción educativa esta en las manos de nuestros profesores, por tanto, la calidad de la educación siempre dependerá del personal que la atiende. Son los hombres y las mujeres que cada día entran en un aula quienes pueden darle calidad a la educación.

Patiño (2006) menciona que se han realizado adaptaciones de las normas y de los modelos de calidad para su aplicación en las organizaciones educativas, afirmando que en el modelo integral de calidad en educación (MICE), “La calidad en las instituciones educativas es una filosofía basada en valores, una política de desarrollo organizacional y una forma de instrumentar principios pedagógicos, tendientes a la mejora educativa permanente de todos los sujetos involucrados y comprometidos en la misma y en las mejores condiciones posibles”. En consecuencia, “Una institución educativa de calidad es aquella en la que los insumos necesarios, procesos llevados a cabo, especialmente el de enseñanza-aprendizaje y los resultados obtenidos, se acomodan a un modelo teórico que responde a los principios filosóficos y aspiraciones de la sociedad con la que la institución está comprometida.

El movimiento de la calidad total no ha pasado inadvertido en la enseñanza pública convirtiéndose en el objetivo principal de los países más desarrollados. Los estudiantes de enfermería deben conocer las necesidades de salud de la población, y la educación de calidad debe impulsar la formación por competencias para una formación integral; sin embargo, se debe tener presente lo afirmado por Díaz Barriga (2005 y 2010) citado por Pecina (2015) en relación a que “a pesar del nuevo paradigma pedagógico, junto con la falta de preparación de los docentes pronto puede disipar la ilusión de su éxito, aunado a que no todos los profesores están capacitados adecuadamente en prácticas efectivas de enseñanza.

En la profesión de enfermería, según el proyecto Tuning, las competencias están determinadas desde el perfil de egreso, y son las que revelan las capacidades cognitivas, prácticas y afectivas requeridas para otorgar el cuidado enfermero con enfoque holístico a la familia y la comunidad (Pecina, 2015).

La calidad de la docencia en enfermería debe garantizar la formación de los profesionales de la salud competentes, que se identifiquen con su quehacer y que estén en condiciones de reaccionar a las necesidades sociales y exigencias de los servicios de salud, en donde la actividad docente constituye un rol motivador y de guía del proceso enseñanza-aprendizaje. Para determinar la eficacia de la educación superior, en el proceso formativo de enfermería se necesita instrumentar mecanismos de evaluación adecuados, actualizados y pertinentes, que den cuenta oportunamente de las fortalezas y debilidades de las actividades educativas, con el objeto de realizar las modificaciones o correcciones necesarias (Arratia 1999).

El concepto de percepción de la calidad proviene del latín *perceptivo* y se refiere a la acción y efecto de percibir. Valdés (2002) señala que la calidad percibida “Es la resultante entre la calidad que espera el cliente comparada con la calidad que recibe. La calidad esperada se estructura por tres componentes: Necesidades personales, experiencias pasadas y publicidad generada por la organización; esta última se convierte en el punto de comparación entre lo que espera el cliente y lo que en verdad recibe”.

La calidad del servicio educativo que se imparte es fruto de la participación de los distintos sectores académicos; en tal sentido, la evaluación de las tareas docentes constituye una parte sustantiva de la institución e implica advertir la relación entre el perfil ideal del desempeño docente definido por cada institución de educación superior y el estado de enseñanza que se imparte; de tal manera, que en las últimas décadas, organismos internacionales como la UNESCO y la OCDE han enfatizado en la necesidad de conocer el estado de la educación en todos sus

niveles y modalidades, fundamentalmente en la formación de personal de salud; así, dentro de los criterios para la certificación de escuelas y facultades se destacan la evaluación del desempeño docente (Salas, Ortiz y Alaminos 2006). La OCDE (1995) citada por Márquez (2002) define la educación de calidad como aquella que “Asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta”.

En el último decenio, los sistemas educativos tanto de América Latina como de Europa han priorizado los esfuerzos para desarrollar los sistemas de carrera docente y la evaluación del desempeño docente, que contribuyan al desarrollo profesional, y con ello al aumento de la calidad de la enseñanza; sin embargo, se advierte mediante un estudio UNESCO (2007) citado por Sandoval (2009), que hay diferencias y analogías en la carrera y la evaluación del desempeño docente entre los diversos procedimientos educativos. En este sentido, el estudio de la UNESCO señala que todos los sistemas de Evaluación de Desempeño Docente tienen dos propósitos elementales: 1) Mejorar o asegurar la calidad de la enseñanza, es decir, busca contribuir con el desarrollo profesional del docente mediante la mejora del desempeño y los resultados de la enseñanza. Es oportuno comentar que este es el propósito fundamental en los sistemas de evaluación internos, y 2) obtener información para tomar alguna decisión respecto al docente. La evaluación juega un papel predominante, ya que permite caracterizar el desempeño, y por lo tanto, orientar las acciones encaminadas a propiciar su desarrollo futuro.

Hay consenso en la idea que el fracaso o éxito de todo sistema educativo depende en gran medida de la calidad del desempeño de sus docentes (Sandoval, 2009). Para conocer el desempeño de los docentes en su actividad cotidiana dentro del aula, el modelo de evaluación basado en la opinión de los alumnos es uno de los de mayor utilización en las instituciones de diferentes niveles educativos. Se basa en que los alumnos son una de las mejores fuentes de información del proceso

enseñanza-aprendizaje, así como del cumplimiento de objetivos académicos por parte del profesor (Aleamoni, 1987, citado por Jiménez, 2008).

El Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) propone la siguiente definición de calidad de la educación superior: “Conjunto de cualidades de una institución u organización estimadas en un tiempo y situación dados. Es un modo de ser de la institución, que reúne las características de integridad (incluye todos los factores necesarios para el desarrollo del hombre), coherencia (congruencia entre fines, objetivos, estrategias, actividades, medios, evaluación) y eficacia (logro de fines mediante la adecuada función de todos los elementos comprometidos)”. Como puede verse, la calidad de la educación superior no es un concepto absoluto sino relativo. El referente está establecido por la propia institución cuando define qué va a hacer; es decir, establece su misión, objetivos, metas y estrategias, aún cuando pueda ver aspectos con los que es necesario atenerse a exigencias determinadas por agentes externos (Tunnermann, 2003).

La evaluación de la docencia en instituciones de educación superior, donde se forman profesionales de la salud, debe constituir un valioso instrumento que proporcione elementos de juicio para conocer la realidad del proceso docente-educativo, necesaria en el desempeño docente para promover y asegurar la calidad.

La educación superior del siglo XXI en México debe estar vinculada a las necesidades de la sociedad con profesores responsables, mejor capacitados para enseñar, para formar por competencias profesionales, cualidades que se sintetizan en: El aprender a conocer, aprender a ser, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a transformarse uno mismo y a cambiar la sociedad; que al cumplir con el perfil de egreso, el discente pueda incorporarse al campo laboral, y aunado a lo anterior, también se requieren mejores recursos didácticos y actualizados tecnológicamente; estudiantes más creativos e involucrados con lo que aprenden.

En nuestro contexto del estudio, los factores que pueden incidir negativamente en la calidad educativa durante la formación de Licenciados en Enfermería se encuentran: la libertad de cátedra mal entendida, en la contratación de docentes la absoluta falta de control y la indefinición del perfil específico del profesor para que pueda incorporarse a la docencia de enfermería, directivos sin perfiles idóneos al puesto, plan de estudios con unidades de aprendizaje básicas sin interrelación e integración, por ejemplo: anatomía y fisiología se imparte en segundo semestre cuando debería ser en el primero articulada con fundamentos de enfermería; compactación de asignaturas, por ejemplo: bioquímica-nutrición-educación para la salud impartidas por docentes sin el perfil, insuficiente funcionamiento de academias, falta de supervisión al desarrollo programático, y en consecuencia, incumplimiento con las horas del programa educativo, también incumplimiento en el total de horas programadas para la práctica clínica y preclínica.

En esas circunstancias, la institución deberá tomar en cuenta que la calidad del proceso docente-educativo depende de la rigurosa preparación de los profesores para dominar los contenidos de las asignaturas y su metodología de enseñanza; para ello, es necesaria la formación de habilidades profesionales complejas que se desarrollan mediante un sistema de acciones generales y específicas de cada especialidad o carrera (Fernández, 2011). En este sentido, Morán y Bernal (2009) consideran, que el desempeño docente se entiende como una praxis social, objetiva e intencional en la que intervienen los significados, las percepciones y las acciones de los agentes implicados en el proceso: docentes, alumnos y autoridades educativas, así como los aspectos político-institucionales, administrativos y normativos, que según el proyecto educativo de cada país, delimitan la función del profesor.

Si se reconoce, que el perfil de la universidad en el contexto social refleja las características de su profesorado, es de fundamental importancia la preocupación por la evaluación y selección de los cuadros docentes que aseguren el más alto nivel de calidad y eficacia de la institución

universitaria. En concordancia, González y Crespo (2010) explican que el sistema educativo en el mundo requiere un profesorado con alto grado de capacidad de actuación, que sepa diagnosticar la situación del aula y de cada alumno, el ritmo de desarrollo y aprendizaje, las peculiaridades de los procesos didácticos y las exigencias del conocimiento académico disciplinar e interdisciplinario, y que al mismo tiempo, sea capaz de incorporar las demandas sociales a los programas educativos.

Aguirre (2007) afirma, que toda evaluación de la calidad de las universidades se centra en valorarla y medirla, considerando que la calidad de la producción de conocimientos depende solamente del docente; de tal manera, que la evaluación del desempeño docente debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas (Chiavenato, 2002, citado por Aguirre, 2007); por ello, las instituciones educativas tienen la misión de promover la calidad de la educación superior para crear una cultura de calidad en la formación de recursos humanos para la salud, que les permita resolver problemas y favorezca su desarrollo profesional, transformen sus valores, hábitos y actitudes, ponderándose las aptitudes dirigidas al aprendizaje y responsabilidad (Ortega y Suarez, 2006).

Salas, Ortiz y Alaminos (2006) consideran, que uno de los métodos para evaluar el desempeño de los docentes es el uso de cuestionarios mediante los cuales los alumnos opinan acerca del método de enseñanza, organización, claridad, comunicación y responsabilidad de sus profesores.

Retomando el modelo de Donabedian, en la cual se integra la relación entre sus elementos, los factores y características que se pueden considerar para determinar la calidad de cualquier servicio o actividad (La estructura, proceso y resultado) son aspectos que están relacionados entre sí, de tal manera, que cambios, en uno de ellos, implica variaciones. Al evaluar estos tres aspectos se considera que estamos evaluando un servicio con enfoque sistemático (Donabedian 1966, 1980,1994; citado por Acevedo y Castañeda, 2008).

Cuando se habla de evaluar la calidad de las instituciones educativas, esta se enfoca en la figura del docente, y se puede afirmar, que en el contexto universitario, la docencia es la actividad fundamental en los procesos de formación de los futuros profesionistas y académicos del país, tanto en nivel licenciatura como en la mayor parte de los programas de postgrado (Gómez, 2008). En concordancia con lo anterior, Martínez, Araiza y Ornelas (2016) afirman, que el factor principal para lograr elevar la calidad educativa es el docente. En México, el plan nacional de desarrollo (PND) 2013-2018 establece, que la vía para mejorar la calidad de la educación es fortaleciendo los procesos de formación y selección de los docentes, así como la necesidad de contar con directores mejor capacitados, resultando dar importancia prioritaria a la investigación educativa.

Diseño Metodológico.

El tipo de estudio de investigación realizado es de carácter transversal, descriptivo y observacional, ya que la muestra estudiada fue el universo de los estudiantes del programa de licenciatura de la Facultad de Enfermería no.2 de la Universidad Autónoma de Guerrero, a quienes se les aplicó encuesta por profesor y cada unidad de aprendizaje impartida, sumando 5334 cuestionarios aplicados en el turno matutino y vespertino, con el objeto de conocer la calidad del desempeño docente desde la percepción de estudiantes en el aula durante el proceso enseñanza-aprendizaje.

Para lograr los objetivos de la investigación se propuso el diseño de un cuestionario con enfoque integral que constó de 50 ítemes, utilizando la escala de Likert con cinco opciones de respuesta: a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre, y solo una con la opción a contestar: a) Excelente, b) Muy bueno, c) Bueno, d) Regular, y e) Deficiente, tomando en cuenta: los estudiantes, el personal docente, los procesos administrativos, las instalaciones, y los recursos

materiales y tecnológicos. La agrupación que se hace de los reactivos permite medir ordenadamente las variables ligadas a la calidad del servicio.

Para fines del estudio, las dimensiones o factores que se exploran son: Dimensión 1: infraestructura (reactivos 1, 2, y 3); dimensión 2: Recursos materiales y tecnológicos (reactivos 4, 5, 6 y 7); dimensión 3: Personal docente de base e invitados (reactivos 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15); dimensión 4: Aplicación del programa educativo (reactivos 16, 17, 18, y 19); dimensión 5: Metodología educativa en la construcción del conocimiento (reactivos 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, y 31); dimensión 6: Relación docente-alumno (reactivos 32, 33, 34 y 35); dimensión 7: Satisfacción de alumnos con desempeño docente (reactivos 36, 37, 38, 39 y 40); dimensión 8: Sistema de evaluación desarrollado por el docente (reactivos 41, 42, 43, 44, 45, 46 y 47); dimensión 9: Conocer el desempeño global del docente (reactivo 48), y dimensión 10: Satisfacción de alumnos con trámites administrativos (reactivos 49 y 50). En términos generales, el instrumento que se aplicó en la presente investigación resulta ser fiable para medir (Alfa de Cronbach de 0.98).

Al comprobar la fiabilidad de cada una de las dimensiones, medidas en el instrumento, se observa que el menor valor del Alfa de Cronbach es 0.54, el cual corresponde a la dimensión relación docente-alumno, lo cual sugiere que la fiabilidad sólo en esta dimensión es “regular”. Todas las demás dimensiones reportan Alfas de Cronbach mayores del 0.74, indicando con esto una buena fiabilidad del instrumento en cada una de las dimensiones medidas en el instrumento.

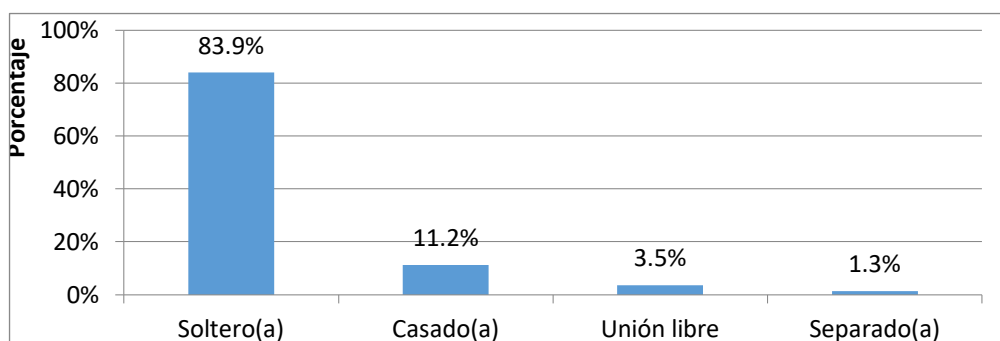
Concluida la fase de recolección de información, se realizó captura y generación de base de datos, utilizando el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 18, Microsoft Office Excel, permitiendo el análisis descriptivo y comparativo, y la construcción de cuadros y figuras, con lo cual se construyó el apartado de resultados y discusión de la calidad del

desempeño docente percibida por los educandos durante el proceso enseñanza aprendizaje al interior del aula.

Resultados.

En la figura no.1 se observa que el 83% de los estudiantes encuestados pertenecen al género femenino. El estado civil que más predominó es el soltero con un 84%, seguido de casado con un 11%.

Figura No.1. Estado civil de los estudiantes.



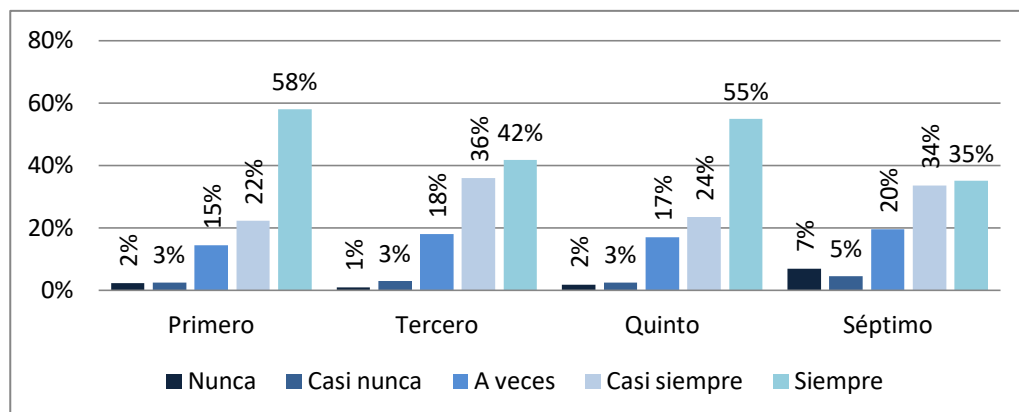
Fuente: Instrumento para analizar la calidad del desempeño docente.

Tabla No. 1. Percepción de los estudiantes sobre la calidad del profesorado.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	99	2.4
Casi nunca	120	3
A veces	670	16.5
Casi siempre	1113	27.5
Siempre	2049	50.6
Total	4051	100

Cerca del 78% de los estudiantes reportaron estar de acuerdo con la calidad del profesorado en cuanto a: la congruencia del perfil, la puntualidad, el cumplimiento de horario, la forma de enseñanza, el dominio de tema, la metodología de enseñanza, la orientación, y el complementación de las exposiciones.

Figura No.2. Percepción de los estudiantes por grado escolar sobre la calidad de la aplicación del programa educativo.



Fuente: Instrumento para analizar la calidad del desempeño docente.

Tabla no.2. Percepción de los alumnos sobre la metodología educativa en la construcción del conocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	121	3%
Casi nunca	152	3.8%
A veces	697	17.2%
Casi siempre	1274	31.4%
Siempre	1807	44.6%
Total	4051	100

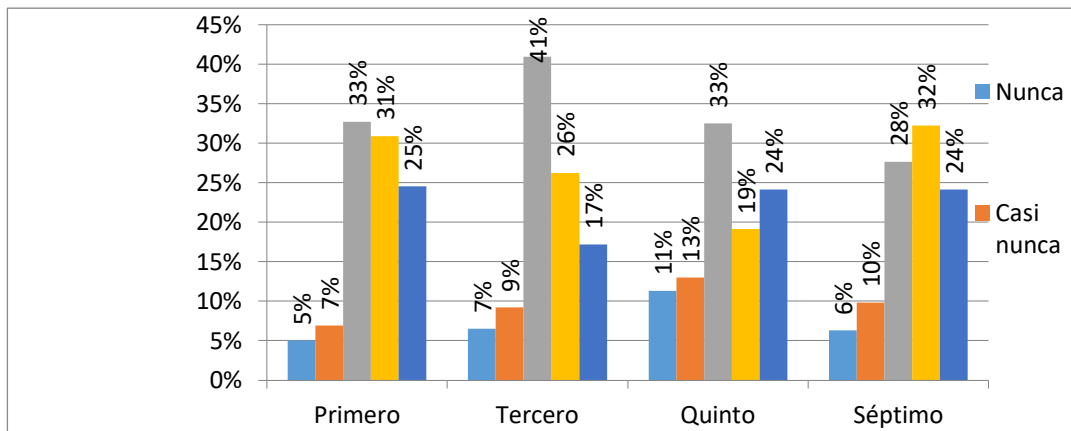
Tabla No. 3. Percepción de los estudiantes sobre la satisfacción del desempeño docente.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	179	4.4%
Casi nunca	240	5.9%
A veces	753	18.6%
Casi siempre	1103	27.2%
Siempre	1776	43.8%
Total	4051	100%

Tabla No. 4. Percepción de los estudiantes sobre la satisfacción con los trámites administrativos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	279	6.9%
Casi nunca	369	9.1%
A veces	1386	34.2%
Casi siempre	1107	27.3%
Siempre	910	22.5%
Total	4051	100%

Figura No. 3. Percepción de los estudiantes sobre la satisfacción con los trámites administrativos por grado escolar.



Fuente: Instrumento para analizar la calidad del desempeño docente.

Se observa que en los semestres primero y séptimo alrededor del 50% de los estudiantes están satisfechos con los trámites administrativos; lo contrario ocurre en los semestres tercero y quinto, donde más del 50% de los estudiantes declararon no estar satisfechos con los trámites administrativos

CONCLUSIONES.

Derivado de los resultados obtenidos al evaluar el desempeño docente en el contexto del estudio, en función de las opiniones de los estudiantes del programa de Licenciatura en Enfermería, se ha aportado información valiosa que no se puede subestimar, lo cual permite reflexionar que el logro de los objetivos del plan curricular es parcial y puede ser un referente para mejorar la calidad del proceso docente-educativo. La dimensión satisfacción de estudiantes con el desempeño docente reporto que solo el 71% se sienten satisfechos.

En programas tan sensibles como es la educación y la salud de la población es necesario garantizar, durante la selección de ingreso de docentes universitarios, se cumpla con requisitos en un perfil específico que debe elaborarse y aplicarse institucionalmente. No basta cumplir con un examen de oposición que frecuentemente esta sesgado.

De acuerdo al cumplimiento de estándares mínimos de calidad en las instituciones de educación superior, los resultados demuestran que solo alrededor del 76% de los estudiantes consideraron que los docentes cuentan con metodología educativa adecuada para la construcción del conocimiento, y es necesario un programa de capacitación o formación docente en aspectos pedagógicos.

Con el objeto de dar cumplimiento al perfil de egreso de los estudiantes, establecido en el currículo, es prioritario llevar a cabo la revisión del plan de estudios de la Licenciatura en Enfermería para contribuir a mejorar la integración e interrelación de unidades de aprendizaje básicas y clínicas, así como su unificación operativa en los centros educativos de la universidad.

Los resultados de la percepción que tienen los estudiantes sobre los trámites administrativos, solo el 50% refirió estar satisfecho. Se fundamenta la necesidad de implementar un proceso de mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Acevedo G., Castañeda H. (2008). Importancia de la satisfacción como indicador de la calidad en enfermería. Estado de México, Ediciones y distribuciones Universum S.A. de CV. 1-32
2. Aguirre E. (2007) La evaluación de la actividad docente de la escuela de enfermería de la Universidad de Costa Rica. Revista Educacion.31 (1) ,65-76
3. Arratia A, (1999) La innovación en la educación superior en enfermería y los aportes del diseño de instrucción. Revista Rev.latino-am.enfermagem, Ribeirão Preto, v. 7, n. 2, p. 5-13
4. Donabedian, Avedis (1990) Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica perspectivas en Salud Publica. México D.F. Instituto Nacional de Salud Pública, PP. 9-34
5. Esteve JM. (2003) La tercera revolución educativa. Barcelona, España. Ediciones Paidós ibérica. S. A, PP. 206-209
6. Fernández Toledo, E. (2011) Factores que dificultan el proceso enseñanza-aprendizaje de la Psicología en la carrera de Enfermería. EDUMECENTRO, 3(2), 52-60. Recuperado de <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/123/249>
7. Gómez J. F. (2008) Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar la docencia clínica odontológica (CEDCO) en la FES Iztacala de la UNAM.Revista odontológica Mexicana, 12(3) ,120-125
8. González, MS., Crespo S, (2010) Perfil del docente en el siglo XXI en la educación superior. Revista desarrollo Científico de Enfermería, 18(4) ,174-178
9. Guerrero M., Vera L. J. (2008) La evaluación en la praxis docente universitaria como Mecanismo Para Asegurar La Calidad. Revista Electrónica de Ciencias Humanas.11 (4) ,110-142

10. Hernández C., Barraza A. (2009) Las tecnologías y la comunicación en la investigación educativa en México. [Internet] disponible en <https://es.scribd.com/document/182524160/Las-TIC-en-la-Investigacion-Educativa>
11. Jiménez J. A. (2008) Cuatro modelos de evaluación docente. [Internet] disponible en psicopediahoy.com/evaluación-docente-cuatro-modelos
12. Martínez A., Moreno L., Ponce E. R., Martínez AI., Urrutia EM. (2011) Evaluación del desempeño docente en salud pública mediante tres estrategias. *Revista Médica De Mexico*.147; 234-243
13. Martínez GI., Guevara A, Valles M. (2016) El desempeño docente y la calidad educativa. *Revista Ra Ximal*, 12(6), 123-134
14. Márquez P. (2002) Calidad e innovación educativa en los centros [internet] disponible en: www.peremarques.pangea.org/calida2.html
15. Moran L., Bernal M. L. (2009) Evaluación del desempeño docente en programas de maestría en enfermería. *Revista de enfermería del instituto mexicano del seguro social*.17 (1), 17-21.
16. Narro J. (2004) La herencia de flexner.Las ciencias básicas, el hospital, el laboratorio, la comunidad. *Revista Gaceta Médica de México*, 140(1), 52-55.
17. Ortega, MC., Suarez MG. (2006) Manual de Evaluación del servicio De calidad en enfermería, Estrategias para su aplicación. México, D.F. Editorial Medica Panamericana, S.A. de C.V., pp 1-15
18. Oses R.M.; Duarte E.; Esquivel L.A. (2007) Calidad del desempeño docente en una universidad pública. *Revista universitaria de investigación*, 8(1) ,11-22
19. Patiño, G.C.A. (2006) Modelos de calidad en la formación profesional y en la educación. *Papeles de la oficina técnica* 18. Montevideo: Interfor/OIT, PP. 9-15

20. Pecina RM. (2015) Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad del proceso enseñanza aprendizaje. Revista Iberoamericana de producción Académica y Gestión Educativa.2 (3) ,1-13
21. Rueda M. (2008) La Evaluación del Desempeño Docente en la Universidad. Revista Electrónica de Investigación Educativa.10 (spe), 1-15.
22. Salinas A.; Morales J.A.; Martínez P. (2008) Satisfacción del Estudiante y Calidad Universitaria: Un Análisis Explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Revista de Enseñanza Universitaria. 31,39-55.
23. Salas L.E.; Ortiz A.; Alaminos IL. (2006) La evaluación de la enseñanza en la facultad de medicina de la UNAM. Revista Médica del IMSS. 44 (2) ,171-180.
24. Sandoval M, M. (2009) Educación de Calidad y Desempeño Docente. Revista Ánfora, 16 (27), 5-41.
25. Tunnermann, B.C. (2003) La universidad ante los retos del siglo xx1.Merida Yucatán, México. Ediciones de la Universidad Autónoma de Yucatán, PP. 165-173.
26. Valdés L. (2002) Conocimiento es futuro. Quinceava edición. México, D.F. Concamin, pp117-237
27. Van-Dick J.M.A. (2001) Bases Conceptuales de la Calidad de la Atención a la Salud [internet] disponible en: www.geocities.ws/onacsotm/calsalud.pdf
28. Ventura AC. (2011) Estilos de Aprendizaje y Prácticas de Enseñanza en la Universidad. Un binomio que Sustenta la Calidad Educativa. Revista Perfiles Educativos 33 (no. Spe) ,142-154.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Aguirre, G.H. (2002) Calidad de la atención Médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo, Tercera Edición, México, D.F. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores, PP. 58-64.
2. ANDA GC. (1994) Administración y calidad. México, D.F. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores, pp. 59-60.
3. Cortázar, J.M. (2002) La evaluación de las Instituciones Universitarias. Tendencias, conceptos y modelos. Caracas, Venezuela. Editorial Latina, pp. 31-41.
4. Donabedian, A Vedis. (1984) La calidad de la atención médica. México, D.F. Editorial la Presa Medica Mexicana, S. A, pp. 3-89.
5. Fontalvo, H.J.; Vergara, S.J.C. (2010) La gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001: 2008. Málaga, España. Editorial: Eumed-Universidad de Málaga España,
6. Ishikawa, K. (1994) ¿Qué es el control total de calidad La modalidad Japonesa?, Colombia, Editorial Norma, S.A. de CV, pp. 1-199.
7. Isaza, Heno (2012) Actitudes-Estilos de Enseñanza: Su Relación con el Rendimiento Académico” International Journal of Psychological Research, 5 (1), 133-141. Colombia.
8. Juran, J.M.; Gryna, F.M. (1999) Manual de control de calidad. Cuarta Edición, Madrid, España. MC GRAW-Hill/ Interamericana de España, S. A, pp. 2.1-2.7 y 35A.3-35. F.18
9. Latapi, S.P. (2005) La investigación educativa en México. México, D.F. Fondo de cultura económica, pp. 13-16
10. López I.JJ., Ortiz, A.T., López IAMI (1999) Lecciones de psicología médica; Barcelona, España. Editorial Masson S. A, pp. 195-226
11. Malagón, ML.; Galán, MR.; Pontón, LG. (1999) Garantía de calidad en salud. Bogotá, Colombia. Editorial Médica Panamericana, pp. 17-35

12. Medina, R.R. (1995) Biblioteca de la calidad, calidad por y para el hombre. Barcelona, España. Ediciones Gestión 2000, S.A, pp 283-290.
13. Munch L. (1992) Más allá de la excelencia y de calidad total. México, D.F. Editorial Trillas, S.A. de C.V., pp. 14-41.
14. Nossa (2007) Efectos Diferenciales de dos Estrategias Didácticas sobre el Aprendizaje en Estudiantes Universitarios. Suma Psicológica, Vol. 289-312, ISSN 0121-4381 Bogotá Colombia
15. Parres, Flores (2011) Experiencia educativa en arte visual diseñada bajo un modelo de autorregulación del aprendizaje con estudiantes universitarios. Revista Mexicana de Investigación Educativa Vol. 16(49) p.p.597-624.
16. Scofet A.; García I.; Gros B. (2011) Las Nuevas Culturas de Aprendizaje y su Incidencia en la Educación Superior. Revista Mexicana de Investigación Educativa 16(51).
17. Latapi P. (2006) SEP-rendición de cuentas. Revista mexicana de investigación educativa; 11 (29) ,693-701.

DATOS DE LOS AUTORES.

1. Cornelio Bueno Brito. Médico cirujano, Especialidad Medicina del Trabajo y Máster en Administración. Profesor de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Guerrero. Estudia el Doctorado en Ciencias Pedagógicas en el “Centro de Estudios para la Calidad Educativa y la Investigación Científica”, Toluca, Estado de México, México.

2. Hugo Cesar Brito Delgado. Médico Cirujano, Especialidad Anestesiología. Se desempeña como anestesiólogo en el Hospital General Regional no.17 del Instituto Mexicano del Seguro Social, Cancún, Quintana Roo, México.

3. Josefina Delgado Delgado. Licenciada en Enfermería, Especialidad Médico Quirúrgica, y Máster en Ciencias de Enfermería. Profesora de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Guerrero. Estudia el Doctorado en Ciencias Pedagógicas en el “Centro de Estudios para la Calidad Educativa y la Investigación Científica”.

RECIBIDO: 6 de marzo del 2018.

APROBADO: 3 de abril del 2018.