

EXPECTATIVA Y PERCEPCION DEL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA DE LA UNJBG - TACNA 2012

EXPECTATION AND PERCEPTION ON THE EDUCATION-LEARNING PROCESS OF THE STUDENTS AT THE PROFESSIONAL ACADEMIC COLLEGE OF OBSTETRICIANS IN THE JBGNU - TACNA 2012

Leandra Llanca Ramos (1) Gladys Concori Cori (2)

(1)Obstetra Doctora en Salud Pública-Prof.Asociado UNJBG

(2)Obstetra Magister en Tecnología Educativa-Profesor Principal Dedicación Exclusiva UNJBG

RESUMEN

OBJETIVO: Conocer las expectativas del proceso enseñanza – aprendizaje de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la UNJBG y que a través de su percepción, permitan implementar ambientes de aprendizaje que favorezcan una educación eficiente y eficaz.

MATERIAL Y MÉTODO: Investigación de tipo Longitudinal, prospectiva y observacional, considerando como población los 194 estudiantes matriculados en el año académico 2012, Para la recolección de datos se aplicó el instrumento al inicio del semestre académico a fin de valorar la expectativa y al finalizar el semestre para valorar la percepción y satisfacción del proceso enseñanza aprendizaje, utilizando la escala de SERVQUAL.

RESULTADOS:

Los resultados determinaron que la expectativa del estudiante sobre el proceso enseñanza aprendizaje es fijado antes que estos se relacionen con los centros de estudios superiores, por lo tanto difieren con la percepción después de una experiencia educativa. La expectativa de los estudiantes considera en primer lugar la DIMENSION SEGURIDAD, SEGUIDA DE LA DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES y las DIMENSIONES CONFIABILIDAD Y EMPATÍA respectivamente y la DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA se encuentra en cuarto lugar.

Se determinó que la percepción sobre las Dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad y seguridad dieron mayor grado de satisfacción a diferencia de las Dimensiones: Capacidad de respuesta y empatía que generaron niveles de insatisfacción. Los estudiantes se encuentran en un 30.7% satisfechos respecto a la calidad de la educación, mientras que muy satisfechos en un 28,9 %.

CONCLUSIONES:

El servicio educativo de la Escuela Académico Profesional de obstetricia es satisfactorio sin embargo el método de evaluación teórico y práctico, así como la tecnología educativa, el promover la participación activa y la planificación de clases fue valorada como parcialmente satisfactoria.

Palabras clave: Expectativas y Percepción en la educación superior.

ABSTRACT

OBJECTIVE: Know the expectatives of education process – student's learning from the Academic Professional College of Obstetricians of the JBGNU and through their perception, allow to implement a learning environment, making possible an effective and solid education.

Materials and methods: Longitudinal, prospective and observational research, considering the 194 students on the year 2012 as population on the project, for data collection we used the instrument at the beginning of the academic semester, for evaluate the expectative and at the end of semester for evaluate the perception and satisfaction of the education– learning process using SERVQUAL scale.

Results: The results determined that the student's expectation about the education– learning process was established before that this have a relation with the high studies centers, therefore differ with the perception after an educational experience. The student's expectation consider at first place the SECURITY DIMENSION, TANGIBLES DIMENSIONS, CONFIDENCE AND EMPATHY DIMENSIONS and the RESPONSIVENESS DIMENSION at fourth place.

We set the perceptions about the dimensions. Tangible elements, confidence and security gave a high degree of satisfaction than Responsiveness dimension and Empathy that made dissatisfaction. The students are 30.7% satisfied with the education quality, while they are really satisfied on about 28,9% of the study group.

CONCLUSIONS:

The Educational service at the Academic Professional College of Obstetricians is satisfactory, however practical and theoretic evaluation methods, such as education technology, to promote the active participation and the planification of classes were appreciate as partially satisfactory

Keywords: Expectation and Perception in higher education

INTRODUCCIÓN

Las Universidades hoy en día se encuentran replanteando sus sistemas educativos de enseñanza aprendizaje (1, 2), con la finalidad de ofrecer una educación superior de calidad y que responda a las expectativas del estudiante universitario. La expectativa de los estudiantes cada vez es más exigente y definitivamente existe un gran interés en conocer las expectativas que el alumnado universitario posee tanto al inicio como durante sus estudios, ya que se constituye en uno de los ejes de cambio del sistema educativo universitario en respuesta a la demanda social(4).

Las grandes expectativas del estudiante universitario no sólo se dan en el ámbito académico, sino también en el laboral y personal por lo tanto la influencia de las expectativas de los estudiantes sobre el docente universitario y el proceso de enseñanza-aprendizaje es cada vez más exigente(2).

Dentro de los aspectos más evaluados se encuentra la labor del docente universitario y la mejor fuente de información la constituyen los mismos estudiantes, lo que determina que los

docentes concentren su preocupación por lo que el estudiante percibe de él dejando de prestar atención a las expectativas del propio estudiante (6).

En el caso particular de la Escuela de Obstetricia, se desconoce la percepción de los docentes respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje en el nivel superior, lo que sin duda, favorecería una educación superior eficiente, en términos de costo-beneficio y eficaz en cuanto al logro concreto de las intenciones educativas plasmadas en el currículo vigente(3). Por lo que consideramos que es necesario que los docentes conozcamos las expectativas de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la UNJBG de Tacna, para proporcionar una educación eficiente y eficaz a través de la construcción de ambientes favorables para el proceso enseñanza aprendizaje.

MATERIALES Y METODOS

El presente estudio es de tipo observacional, prospectivo y Longitudinal, la

Población objeto de estudio comprendió a todos los estudiantes

de primero a quinto año, constituyendo un total de 194 estudiantes, por razones de inasistencia o que se retiraron al momento de aplicar el instrumento en la primera etapa del estudio se contó con 149 estudiantes y en la segunda etapa con 114.

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, el que se aplicó al inicio y finalización del semestre académico a fin de valorar la expectativa y percepción del proceso enseñanza aprendizaje en la Escuela Académica profesional de Obstetricia, utilizando la escala de SERVQUAL.

El cuestionario de 21 ítems, divididos en las 5 dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y bienes materiales. Cada uno de los, ítems es medido a través de una escala numérica que va desde una calificación 1, para una percepción o expectativa muy baja para el servicio hasta una calificación 5, para una percepción o expectativa muy elevada del mismo servicio

1. En total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo

Para analizar los datos obtenidos se utilizó la estadística no paramétrica Prueba de Chi cuadrado y Rho de Spearman para el análisis bivariado.

RESULTADOS

En los resultados del presente estudio podemos apreciar que las expectativas de los estudiantes sobre el proceso enseñanza aprendizaje es fijado antes que estos se relacionen con los centros de estudios superiores y la percepción se genera a partir de la relación de los estudiantes con el proceso educativo.

El estudiante valora las Dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad y Seguridad como los más importantes para lograr la calidad y satisfacción del servicio. El servicio educativo fue valorado como satisfactorio(5).

El método de evaluación teórico y práctico fue valorado como parcialmente satisfactorio y la tecnología educativa, el promover la participación activa y la planificación de clases se valoraron como parcialmente insatisfactorios. El método de evaluación teórico práctico fue valorado como parcialmente satisfactorio por el estudiante.

TABLAS.

A.- DE LA EVALUACION DE LA EXPECTATIVA

TABLA Nº 01

POBLACION EN ESTUDIO DE ACUERDO A EXPECTATIVA SOBRE LA DIMENSION 1 LOS ELEMENTOS TANGIBLES: APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS, EQUIPOS, PERSONAL Y MATERIALES DE COMUNICACIÓN

DIMENSION 1	AÑO DE ESTUDIO										p:		
	1		2		3		4		5			Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
ELEMENTOS TANGIBLES MUY INSATISFECHO	8	25,0%	8	17,4%	5	22,7%	3	16,7%	1	3,2%	25	16,8%	
INSATISFECHO	11	34,4%	11	23,9%	2	9,1%	8	44,4%	11	35,5%	43	28,9%	
SATISFECHO	10	31,3%	23	50,0%	9	40,9%	7	38,9%	9	29,0%	58	38,9%	
MUY SATISFECHO	3	9,4%	4	8,7%	6	27,3%	0	0,0%	10	32,3%	23	15,4%	
Total	32	100,0%	46	100,0%	22	100,0%	18	100,0%	31	100,0%	149	100,0%	

FUENTE: Encuesta

TABLA Nº 02

POBLACION EN ESTUDIO DE ACUERDO A EXPECTATIVAS SOBRE DIMENSION 2 DE CONFIABILIDAD: HABILIDAD PARA EJECUTAR EL SERVICIO PROMETIDO DE FORMA FIABLE Y CUIDADOSA

DIMENSION 2	AÑO DE ESTUDIO										p:		
	1		2		3		4		5			Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
CONFIABILIDAD MUY INSATISFECHO	7	21,9%	10	21,7%	2	9,1%	7	38,9%	2	6,5%	28	18,8%	
INSATISFECHO	11	34,4%	15	32,6%	3	13,6%	8	44,4%	6	19,4%	43	28,9%	
SATISFECHO	12	37,5%	17	37,0%	13	59,1%	3	16,7%	21	67,7%	66	44,3%	
MUY SATISFECHO	2	6,3%	4	8,7%	4	18,2%	0	0,0%	2	6,5%	12	8,1%	
Total	32	100,0%	46	100,0%	22	100,0%	18	100,0%	31	100,0%	149	100,0%	

FUENTE: Encuesta

TABLA Nº 03

POBLACION EN ESTUDIO DE ACUERDO A EXPECTATIVA SOBRE DIMENSION 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA: DISPOSICIÓN Y VOLUNTAD DEL PERSONAL DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA PARA AYUDAR AL ESTUDIANTE Y PROPORCIONAR SERVICIO.

DIMENSION 3	AÑO DE ESTUDIO										p:		
	1		2		3		4		5			Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
CAPACIDAD DE RESPUESTA MUY INSATISFECHO	10	31,3%	13	28,1%	5	22,7%	3	16,7%	11	34,5%	42	28,1%	
INSATISFECHO	9	28,1%	7	15,2%	7	31,8%	4	21,1%	6	19,4%	33	21,9%	
SATISFECHO	5	15,6%	7	15,2%	8	36,4%	3	15,6%	4	12,6%	27	18,1%	
MUY SATISFECHO	3	9,4%	4	8,7%	2	9,1%	0	0,0%	2	6,5%	11	7,4%	
Total	32	100,0%	46	100,0%	22	100,0%	18	100,0%	31	100,0%	149	100,0%	

FUENTE: Encuesta

TABLA Nº 04

POBLACION EN ESTUDIO DE ACUERDO A EXPECTATIVAS SOBRE DIMENSION 4 SEGURIDAD: CONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN MOSTRADOS POR EL PERSONAL DE LA ESCUELA

DIMENSION 4	AÑO DE ESTUDIO										p:		
	1		2		3		4		5			Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
SEGURIDAD MUY INSATISFECHO	5	15,6%	8	17,4%	4	18,2%	2	11,1%	3	9,7%	22	14,8%	
INSATISFECHO	4	12,5%	11	23,9%	1	4,5%	6	33,3%	9	29,0%	31	20,8%	
SATISFECHO	11	34,4%	14	30,4%	10	45,5%	5	27,8%	11	35,5%	51	34,2%	
MUY SATISFECHO	12	37,5%	13	28,3%	7	31,8%	5	27,8%	8	25,8%	45	30,2%	
Total	32	100,0%	46	100,0%	22	100,0%	18	100,0%	31	100,0%	149	100,0%	

FUENTE: Encuesta

TABLA Nº 05

POBLACION EN ESTUDIO DE ACUERDO A EXPECTATIVA SOBRE LA DIMENSION 5 EMPATIA: ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA QUE OFRECE LA ESCUELA A LOS ESTUDIANTES

DIMENSION 5	AÑO DE ESTUDIO										p:		
	1		2		3		4		5			Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
EMPATIA MUY INSATISFECHO	7	21,9%	14	30,4%	3	13,6%	6	33,3%	5	16,1%	35	23,5%	
INSATISFECHO	7	21,9%	12	26,1%	2	9,1%	5	27,8%	10	32,3%	36	24,2%	
SATISFECHO	13	40,6%	13	28,3%	8	36,4%	7	38,9%	11	35,5%	52	34,9%	
MUY SATISFECHO	5	15,6%	7	15,2%	9	40,9%	0	0,0%	5	16,1%	26	17,4%	
Total	32	100,0%	46	100,0%	22	100,0%	18	100,0%	31	100,0%	149	100,0%	

FUENTE: Encuesta

B.- DE LA VALORACIÓN DE LA PERCEPCION

TABLA N° 6
POBLACION EN ESTUDIO DE ACUERDO A LA SATISFACCIÓN DE LA EDUCACIÓN RECIBIDA, DIDACTICA Y TECNOLOGÍA EDUCATIVA EMPLEADA

		n	%
¿Cuán satisfecho estuvo usted con la educación recibida hasta la fecha?	Completamente satisfecho	15	13.2%
	parcialmente satisfecho	90	78.9%
	Insatisfecho	9	7.9%
	Total	114	100.0%
¿Cuán satisfecho estuvo usted con la didáctica y tecnología educativa empleada por el docente	Completamente satisfecho	20	17.5%
	parcialmente satisfecho	82	71.9%
	Insatisfecho	12	10.5%
	Total	114	100.0%

FUENTE: ENCUESTA

TABLA N° 7
POBLACION EN ESTUDIO DE ACUERDO A LA SATISFACCION DE LA ENSEÑANZA DE LOS CURSOS DE ESPECIALIDAD EN CAMPO CLÍNICO Y LABORATORIO

		n	%
Cuán satisfecho estuvo usted con la enseñanza de los cursos relacionados a la especialidad en campo clínico y/o laboratorio	Completamente satisfecho	21	18.4%
	parcialmente satisfecho	81	71.1%
	Insatisfecho	12	10.5%
	Total	114	100.0%

FUENTE: ENCUESTA

TABLA N° 8
POBLACION EN ESTUDIO Y SU SATISFACCION POR LA EDUCACION TEÓRICA

		n	%
Cuán satisfecho está con la educación teórica	Completamente satisfecho	20	17.5%
	parcialmente satisfecho	87	76.3%
	Insatisfecho	7	6.3%
	Total	114	100.0%

FUENTE: ENCUESTA

DISCUSIÓN

Las expectativas de los estudiantes sobre el proceso enseñanza aprendizaje, es fijado antes que estos se relacionen con los centros de estudios superiores, por lo tanto difieren de la percepción después de una experiencia educativa, por lo tanto la percepción se basa en hechos concretos y reales.

En nuestro estudio se buscó establecer la percepción de los estudiantes de la Escuela Académico profesional de Obstetricia sobre el proceso enseñanza aprendizaje a través de la valoración de las cinco Dimensiones establecidas por SERQUAL: ELEMENTOS TANGIBLES, CONFIABILIDAD, SEGURIDAD, EMPATIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA. La expectativa de los estudiantes considera a los elementos tangibles son importantes en un 56.3% para lograr la satisfacción del servicio, así mismo otorga a la confiabilidad, es decir habilidades para ejecutar el servicio en forma fiable y cuidadosa un 52.4% para lograr la satisfacción. La Dimensión Capacidad de respuesta cuando baja generaría insatisfacción en un 65.1% , por otra parte la dimensión Seguridad, es decir conocimiento y atención mostrados por el personal de la escuela son importantes en un 65.1% para la satisfacción del servicio.

La Dimensión Empatía, consideran en un 52.3% que es necesaria para lograr la satisfacción del servicio educativo. Por lo tanto la expectativa de la población en estudio considera en primer lugar la DIMENSION SEGURIDAD, SEGUIDA DE LA DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES y en tercer lugar se encuentran las DIMENSIONES CONFIABILIDAD Y EMPATÍA respectivamente y la DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA se encuentra en cuarto lugar.

En el estudio realizado por Hill (8) encontró estabilidad de las expectativas de los estudiantes a través del tiempo, así mismo el estudio realizado por Darlaston.Jones et. Al. (7) en el que concluyeron que existieron diferencias claras entre las expectativas y sus experiencias reales. Así mismo hemos podido determinar que la percepción sobre las Dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad y seguridad dieron mayor grado de satisfacción a diferencia de las Dimensiones: Capacidad de respuesta y empatía que generaron niveles de insatisfacción.

Los estudiantes se encuentran en un 30.7% satisfechos respecto a la calidad de la educación, mientras que muy satisfechos en un 28,9 %.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Pacheco, Amelia. Creando Instituciones Educativas, Lima: Gráfica 1989.
- Del Río, Carlos. Ciencia Y Tecnología e Innovaciones en la Educación. Lima 1999.
- Fernández Muñoz, R.Competencias Profesionales del Docente en la Sociedad del Siglo XXI. Praxis, 1, 4-8. Barcelona: Fórum Europeo de Administradores de Educación. 2003.
- Gimeno Sacristán, J. Profesionalización Docente Y Cambio Educativo. 1992.
- Em A. Alliaud & L. Dushtaky (Orgs).Maestros, Formación, Práctica Y Transformación Escolar. (Pp.113-144) Buenos Aires: Miño Y Dávila Editores.2000
- Giroux, H. A .Los Profesores Como Intelectuales. Barcelona: Paidós 1990.
- Darlaston-Jones, D., Pike, L., Cohen, L., Young, A., Haunold, S., & Drew, N. (2003). Are they being served? Students' expectations of higher education. Issues in Educational Research, 13 (1), 31-52. Last Revision: Australia 25 May, 2006 <http://education.curtin.edu.au/iier/iier13/darlaston-jones.html>
- Hill, Francis.M. Managing service quality in higher education: the role of the students as primary consumer. Quality Assurance in Education, 3(3), 10-21. United Kingdom. 1995

CORRESPONDENCIA:

Leandra Llanca Ramos
leatacna@yahoo.es

Recibido: 15/08//2013

Aceptado: 14/09/2013